

**Pengaruh Metode Pengangkutan, Kondisi Peralatan dan
Mesin, dan Kinerja Karyawan terhadap Kinerja *Material
Handling***

**(Studi pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto
(Produk Semen))**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Sri Armanti Permata Sari

NIM. 12010114120086

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

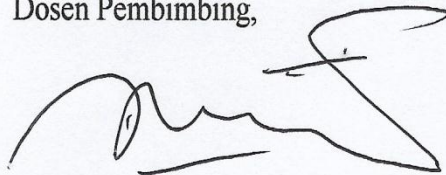
2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sri Armanti Permata Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120086
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH METODE
PENGANGKUTAN, KONDISI
PERALATAN DAN MESIN, DAN
KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KINERJA MATERIAL HANDLING
(Studi Pada PT KA Logistik Cabang
Semarang Dan Purwokerto (Produk
Semen))**
Dosen Pembimbing : Dra. Amie Kusumawardhani, MSc. PhD.

Semarang, 5 September 2018

Dosen Pembimbing,



(Dra. Amie Kusumawardhani, MSc. PhD.)

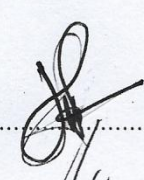
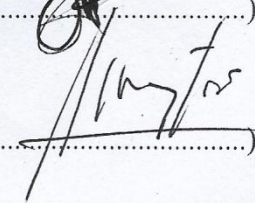
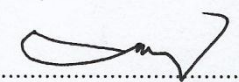
NIP. 196205111987032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Sri Armanti Permata Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120086
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH METODE PENGANGKUTAN, KONDISI PERALATAN DAN MESIN, DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA *MATERIAL HANDLING* (Studi Pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto (Produk Semen))**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal : 19 September 2018

Tim Penguji:

1. Dr. Mahfudz, SE. MT. (Mewakili Pembimbing) (.....)
2. Dr. Harry Soesanto, MMR (.....)
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT (.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sri Armanti Permata Sari, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Metode Pengangkutan, Kondisi Peralatan dan Mesin, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja *Material Handling* (Studi Pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto (Produk Semen))”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis lainnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 5 September 2018

Yang membuat pernyataan,

Sri Armanti Permata Sari

NIM.12010114120086

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah is with those who have patience”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Lestari dan Ibu Sumanti, Keluarga Besar Ngadimo, Kekasih hati M. Ulin Nuha, dan tak lupa sahabat-sahabat seperjuangan.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi masalah yang dialami oleh PT KA Logistik yaitu rusaknya kemasan semen yang terjadi saat pemindahan material dilakukan. Masalah ini tak hanya sekali dua kali terjadi, melainkan hampir setiap hari terjadi. Masalah tersebut menandakan adanya hal yang kurang berjalan dengan baik yang berkaitan dengan kinerja pemindahan material (material handling). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh metode pengangkutan, kondisi peralatan dan mesin, dan kinerja karyawan terhadap kinerja material handling.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto yang menangani pemindahan material produk semen PT Indocement Tunggal Perkasa. Penelitian ini meneliti seluruh populasi yaitu sebanyak 46 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian dapat diterima. Yang berarti metode pengangkutan, kondisi peralatan dan mesin, dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja material handling.

Kata Kunci: Manajemen Logistik, Metode Pengangkutan, Kondisi Peralatan dan Mesin, Kinerja karyawan, Kinerja *Material Handling*.

ABSTRACT

This research is motivated by the problems experienced by PT KA Logistik, namely the damage to the cement packaging that occurs when material removal is carried out. This problem occurs not only once or twice, but almost every day. This problem indicates the existence of things that are not working well related to the performance of material removal (material handling). This study aims to determine the effect of transportation methods, equipment and machine conditions, and employee performance on material handling performance.

The population of this study were all employees of PT KA Logistik Semarang and Purwokerto who handled the transfer of cement products from PT Indocement Tunggal Perkasa. This study examines the entire population as many as 46 respondents. Data analysis using multiple regression analysis.

The results of this study indicate that all research hypotheses can be accepted. Which means transportation methods, equipment and machine conditions, and employee performance have a positive effect on material handling performance.

Keywords: Logistics Management, Transportation Methods, Equipment and Machine Conditions, Employee Performance, Material Handling Performance.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH METODE PENGANGKUTAN, KONDISI PERALATAN DAN MESIN, DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA MATERIAL HANDLING (Studi Pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto (Produk Semen))”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Ibu Dra. Amie Kusumawardhani MSc. PhD. selaku dosen pembimbing dan dosen wali atas kesabaran maupun waktu luang yang diberikan untuk membimbing, serta arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama di perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Lestari Ari Sugiyono dan Ibu Sumanti yang tak henti-hentinya memberi dukungan, perhatian, kasih sayang, nasihat, dan motivasi, serta selalu senantiasa mendoakan saya.
6. Kekasih tersayang sekaligus kakak dan sahabat terbaik, Mas Ulin yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam hidup saya.
7. Keluarga Besar Ngadimo, Alm. Mbahkung, Mbahuti, Bude, Pakde, Om-om, Tante-tante, Saudara-saudara Sepupu, Keponakan, yang namanya nggak bisa saya sebut satu-satu karna saking banyaknya. Meskipun berjauhan saya yakin doa kalian selalu ada. Terima kasih keluargaku.
8. Sahabat seperjuangan dan teman dari semester awal sampai sekarang Renna Adistyia, tanpa suara toak dan khas Kudus mu kuliah terasa hampa.
9. Teman seperkumpulan dan seperjuangan “SIANIDA”: Renna Adistyia, Tyana Ulfa, Silvia Nur O, Rismita Setiani, Aisah Pangestuti, Mahardika Syarofah, Annisa Heny, dan Wulan Safitri. Terima kasih telah memberi warna dalam masa perkuliahan yang singkat ini. Semoga pertemanan kita berlanjut sampai tua.

10. Teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan canda tawanya serta kebersamaan dan pengalaman selama empat tahun ini.
11. Teman-teman KKN Desa Ketilengsingolelo, Indra, Rania, Nungki, Mia, Muti, dan Mas Catur. Terima kasih atas kebersamaan selama 42 hari dan mengalami susah dan senang selama KKN.
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan dalam penulisan skripsi. Sekecil apapun bantuan dan doa yang kalian berikan, penulis sangat berterima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan sebagai masukan bagi penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 5 September 2018

Penulis

Sri Armanti Permata Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen logistik.....	9
2.1.2 Material Handling	13
2.1.3 Kinerja Material Handling	14
2.1.4 Metode Pengangkutan.....	14

2.1.5 Kondisi Peralatan dan Mesin	17
2.1.6 Kinerja Karyawan	18
2.1.7 Kereta Api Logistik	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
3.2 Populasi	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis	29
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Deskripsi Umum Responden	34
4.2 Analisis Data	38
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel	38
4.2.2 Uji Validitas.....	45
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	46
4.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.1 Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.3.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	49
4.3.3 Hasil Uji Normalitas	51
4.4 Hasil Uji Hipotesis	54
4.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	54
4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	56
4.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	58
4.4.4 Koefisiensi Determinasi Berganda (Uji R^2)	59
4.5 Interpretasi Hasil	60

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	64
5.1.1 Kesimpulan Hasil Penelitian	64
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	66
5.2 Keterbatasan	66
5.3 Saran	67
5.3.1 Implikasi Kebijakan.....	67
5.3.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kerusakan Semen PT KA Logistik Semarang	4
Tabel 1.2 Data Kerusakan Semen PT KA Logistik Purwokerto.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja	37
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Material Handling....	40
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Metode Pengangkutan	41
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kondisi Peralatan dan Mesin	43
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	55
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji R^2	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dalam Grafik P-Plot	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran B Tabulasi Data	76
Lampiran C Hasil Uji Statistik	85
Lampiran D SOP PT KA Logistik	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan operasional perusahaan manufaktur maupun logistik, perusahaan akan melakukan proses *material handling*. *Material Handling* ini merupakan proses pemindahan material berupa bahan baku, barang setengah jadi, maupun barang jadi menuju ke suatu tempat yang diinginkan.

Proses pemindahan material ini kerap kali mengalami masalah yang kemudian menyebabkan biaya operasional perusahaan bertambah. Banyak perusahaan yang tidak begitu memperhatikan mengenai pemindahan material yang mereka lakukan. Mereka hanya melakukan pemindahan tanpa memperhitungkan biaya pemindahan tersebut (Sykes, 1994).

Beberapa perusahaan merancang proses pemindahan material mereka tanpa melakukan evaluasi terhadap proses pemindahan material yang telah diterapkan. Pemindahan material ini (*material handling*) harus ditangani dengan cara yang tepat. Agar kemungkinan terjadinya masalah dapat semakin berkurang (Hasan, 2014).

Penanganan material yang tepat dapat membantu perusahaan menghemat biaya transportasi. Pemindahan material juga dapat memperlancar proses operasional yang efektif dan efisien serta dapat menghemat waktu operasional perusahaan. Jika suatu perusahaan mengalami masalah pada pemindahan material mereka, dapat diarti bahwa mereka sedang melakukan pemborosan.

Penanganan proses pemindahan material harus dirancang dengan tepat dan dievaluasi agar secara efektif dapat memperlancar proses operasi perusahaan. Efisiensi dan efektivitas dalam suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Karena Efisiensi dan efektivitas dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan tersebut (Hasan, 2014).

Secara umum, perusahaan logistik merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi pengiriman barang. Dengan adanya perusahaan jasa logistik, maka perusahaan manufaktur dapat terbantu, sehingga perusahaan manufaktur bisa hanya fokus pada peningkatan kualitas produk. Perusahaan tak perlu membentuk divisi logistik sendiri. Selain itu perusahaan logistik akan menjamin kondisi barang yang dikirimnya, sehingga apabila terjadi kerusakan saat pengiriman merupakan tanggung jawab perusahaan jasa logistik.

Tak hanya perusahaan manufaktur yang dapat memanfaatkan atau merasakan peran perusahaan logistik, individu yang ingin mengirimkan paket barang juga dapat memakai jasa logistik. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan logistik akan berupaya memuaskan pelanggan dengan melakukan pengiriman barang dengan tepat waktu dan menjamin kondisi barang yang dikirim tetap terjaga.

Kondisi barang yang dikirim merupakan tanggung jawab pihak logistik, sehingga apabila ada kerusakan maka perusahaan logistik wajib mengganti barang tersebut. Untuk mencegah adanya barang yang rusak, perusahaan logistik akan melakukan upaya-upaya pengendalian kualitas barang. Misalnya melakukan atau

mengatur pengepakan barang yang akan dikirim agar kondisinya tetap terjaga. Tapi hal tersebut tidak dapat selalu menjamin barang tidak akan rusak. Beberapa perusahaan logistik mengalami masalah pada saat proses pemindahan materialnya.

Pengangkutan yang dilakukan, proses bongkar muat barang sebelum dan sesudah barang dikirim, kerap kali mengalami masalah yang menyebabkan barang rusak. Akibatnya akan ada retur barang rusak, waktu tunggu, proses pengemasan atau pengepakan ulang, yang semuanya akan menyebabkan biaya operasi bertambah. Bila hal-hal tersebut selalu terjadi maka profitabilitas perusahaan akan berkurang. Tak hanya itu, perusahaan juga akan kehilangan konsumen karena konsumen tidak puas dengan pelayanan jasa yang dilakukan. PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. PT Kereta Api Indonesia tidak hanya memberikan pelayanan jasa transportasi penumpang, tetapi juga menawarkan jasa pengiriman barang.

Selain melayani pengiriman paket barang, saat ini PT KA Logistik telah bekerjasama dengan PT Indosement Tunggal Perkasa yang merupakan perusahaan produsen semen tiga roda. Dalam proses pengiriman semen ini, KA Logistik selama ini selalu mengalami masalah yang berulang, yaitu rusaknya kemasan produk semen (sak). Kerusakan ini selalu terjadi di setiap bulannya. Berikut ini data kerusakan kemasan produk semen selama tahun 2016 dan 2017.

Tabel 1.1
Data Kerusakan Semen
PT KERETA API LOGISTICS
SEMARANG

thn. 2016		Satuan: karung/ sak				
No	Bulan	Barang Masuk	Semen Sobek	Semen Beku	Total Semen Rusak	Semen Rusak (%)
1	Januari	36540	138	3	141	0,39
2	Februari	36940	148	5	153	0,41
3	Maret	36580	152	3	155	0,42
4	April	35300	95	2	97	0,27
5	Mei	36540	92	1	93	0,25
6	Juni	30860	123	1	124	0,40
7	Juli	23120	57	3	60	0,26
8	Agustus	33980	105	3	108	0,32
9	September	33680	100	15	115	0,34
10	Oktober	33820	111	0	111	0,33
11	November	35080	540	147	687	1,96
12	Desember	31500	368	65	433	1,37
Total		403940	2029	248	2277	0,56

Sumber: KA Logistik Terminal Semarang

Terjadinya kerusakan kemasan semen (sak) ini terjadi pada saat KA Logistik sedang melakukan proses pemindahan produk dari produsen untuk disalurkan kepada distributor yang ada di Semarang dan Purwokerto. Banyaknya semen rusak yang masih dapat ditoleransi oleh pihak PT KA Logistik adalah sebesar 1% dari total semen yang diterima. Meskipun kerusakan tersebut tidak

menimbulkan kerugian, tetapi kerusakan pada kemasan semen menyebabkan bertambahnya biaya operasional, terhambatnya proses pengiriman semen, dan mengharuskan melakukan pengepakan ulang (*re-packing*).

Tabel 1.2
Daftar Kerusakan Semen
PT Kereta Api Logistik
Purwokerto

Th. 2017

satuan: karung/ sak

No	Bulan	Penerimaan Barang	Semen Sobek	Semen Beku	Total Semen Rusak	Semen Rusak (%)
1.	September	36640	161	36	197	0,54
2.	Oktober	33000	152	71	223	0,68
3.	November	29680	116	165	281	0,95
4.	Desember	31640	145	42	187	0,59

Sumber: PT KA Logistik Purwokerto

Dari data tersebut diketahui bahwa dalam proses operasional yang dilakukan oleh PT KA Logistik ini mengalami masalah yang menimbulkan biaya tambahan karena rusaknya kemasan produk semen. Berdasarkan latar belakang diatas dalam penulisan skripsi ini dipilihlah judul “Pengaruh Metode Pengangkutan, Kondisi Peralatan dan Mesin, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Material Handling (Studi Kasus Pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto (Produk Semen))”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terlihat adanya suatu masalah yang terjadi di PT Kereta Api Logistik Semarang dan Purwokerto yang berkaitan dengan rusaknya kemasan (sak) pada semen yang terjadi saat produk dalam proses pemindahan. Masalah ini tidak hanya terjadi beberapa kali tetapi selalu terjadi setiap bulannya yang menyebabkan bertambahnya biaya operasional perusahaan.

Kerusakan ini kemungkinan dapat menandakan bahwa dalam sistem pemindahan material yang dilakukan oleh KA Logistik Semarang dan Purwokerto mengalami masalah. Masalah ini diduga disebabkan oleh metode pengangkutan, faktor kondisi dari peralatan dan mesin yang digunakan dan kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh antara Metode Pengangkutan terhadap Kinerja *Material Handling*?
2. Apakah pengaruh antara Kondisi Peralatan dan Mesin terhadap Kinerja *Material Handling*?
3. Apakah pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kinerja *Material Handling*?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara metode pengangkutan terhadap kinerja Material Handling pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara kondisi peralatan dan mesin terhadap kinerja material handling pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara kinerja karyawan terhadap terhadap kinerja material handling pada PT KA Logistik Semarang dan Purwokerto.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang menjadi acuan dan mendasari analisis masalah yang akan diteliti.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, waktu penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, metode analisis dan alat analisis penelitian.

BAB IV Hasil dan Analisis

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah dalam penelitian ini.

BAB V Penutup

Berisi uraian kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.