

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Koperasi Simpan Pinjam (Kospin JASA) merupakan lembaga keuangan yang dibangun berdasarkan asas kekeluargaan, gotong royong serta kebersamaan dimana Koperasasi Simpan Pinjam merupakan lembaga keuangan non perbankan yang dioperasikan oleh orang seorang untuk memenuhi kebutuhan bersama. Koperasi Simpan Pinjam mengelola dana dari masyarakat dan untuk masyarakat berupa simpanan dan pinjaman. Koperasi berbeda dengan perbankan yang memiliki perlindungan dana seperti LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) yang dapat meningkatkan tingkat keamanan yang masih banyak dipertanyakan oleh masyarakat. Di Indonesia ada sekitar 43.000 koperasi yang sudah di bubarkan karena merupakan koperasi yang sudah tidak aktif, hal ini dilakukan guna sebagai bentuk pengembangan koperasi. Total Koperasi yang masih ada kurang lebih 150.000 diantaranya 75.000 dianggap sehat dan 75.000 kurang baik.

Koperasi memiliki tujuan mensejahterakan anggota dan membangun tatanan perekonomian nasional serta sebagai penunjang perekonomian. Tingkat keamanan dan kenyamanan dana anggota atau calon anggota merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Koperasi dimana hal ini dapat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja perusahaan dalam meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan. Kemampuan Koperasi dalam beradaptasi dengan adanya perubahan lingkungan yang buruk seperti banyaknya Koperasi yang tidak

aktif, persaingan antar lembaga keuangan baik Bank BUMN, Bank Swasta maupun lembaga keuangan lainnya, serta persaingan peningkatan teknologi, differensiasi produk pesaing, pengembangan modal manusia pesaing. Hal ini mengharuskan Koperasi Simpan Pinjam perlu adanya perhatian khusus dalam meningkatkan keunggulan bersaing agar dapat memberikan pelayanan dan keamanan yang baik untuk masyarakat sehingga mampu membangun Koperasi yang lebih berkualitas.

Salah satu aspek yang harus dipertimbangkan oleh organisasi dalam proses produksinya adalah tingkat alih daya daripada kinerja internal, artinya sampai tingkat mana sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan operasional yang berasal dari sumber eksternal atau internal. (Bustinza et al., 2010). Koperasi tidak hanya cukup dengan memperoleh keunggulan kompetitif namun Koperasi juga perlu terus berusaha dalam memperoleh keunggulan bersaing yang berkelanjutan agar dapat terus memberikan kesejahteraan bersama, Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, manfaat perusahaan harus lebih unggul daripada pesaing mereka (Newbert, 2008).

Perusahaan selalu diharapkan dapat melakukan sesuatu yang tidak dapat dilakukan perusahaan saingan, sehingga dapat bertahan secara terus menerus pada perubahan lingkungan yang tidak dapat diprediksi. Hal ini menuntut perusahaan untuk menciptakan strategi dalam meningkatkan keunggulan bersaing seperti: strategi dalam menjaga kualitas modal manusia, dimana sumber daya manusia merupakan aset perusahaan atau modal manusia yang harus tetap dijaga kualitasnya, modal manusia dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan kepemimpinan dalam perusahaan, dukungan kepemimpinan merupakan jalan

utama berkembangnya karyawan yang kuat sehingga menjadi ujung tombak perusahaan yang dapat terus menghadapi orientasi pesaing dan perusahaan dapat beradaptasi atas perubahan lingkungan.

Di Indonesia ada beberapa Koperasi yang berkembang namun juga banyak koperasi yang tidak dapat bertahan dengan jangka yang cukup lama. Hal ini memicu perhatian pemerintah kepada Koperasi Indonesia agar menjadi lebih baik. Selain mengevaluasi Koperasi yang ada, pemerintah juga melakukan pengawasan melalui peregistrasian melalui aplikasi *Gathering Report and Information Processing System* atau GRIPS. GRIPS ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengawasi transaksi yang berbasis risiko atau untuk mengidentifikasi pelapor yang dianggap memiliki risiko tinggi, menengah atau rendah sehingga dapat dibina dan dikenakan sanksi administratif yang lebih terarah, hal itu dilakukan untuk mencegah transaksi yang tidak wajar atau pendanaan terorisme yang berada di Indonesia, selain itu PPATK juga mengembangkan platform untuk tukar menukar informasi baik antar PPATK dengan pihak pelapor, dengan Lembaga Pengawas Program (LPP) maupun Financial Intelligence Unit (FIU) antar negara.

Kospin JASA dapat bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat sehingga dapat mempertahankan keunggulan bersaing hingga sekarang. Pendiri Kospin Jasa berasal dari pengusaha kecil dan pengusaha menengah di tahun 1970. Koperasi ini memiliki tujuan yaitu memberikan alternative solusi untuk dalam pencairan modal usaha. Serta memberikan kemudahan dalam mengelola Simpanan disertai beberapa fasilitas penunjang layanan online.

Pada 13 Desember 1973 pendiri Kospin JASA Bapak H.A. Djunaid mengadakan pertemuan dengan tiga etnis yang sering disebut arwana (arab jawa cina) yaitu merupakan percampuran dari keturunan pribumi Cina dan Arab. Pertemuan itu bertujuan untuk menciptakan Kospin JASA agar bisa memberikan pelayanan yang dapat diterima dan bermanfaat untuk anggota, calon anggota Kospin JASA atau masyarakat, dan pemerintah. Kekuasaan tertinggi di Koperasi Simpan Pinjam Jasa adalah Rapat Anggota, kegiatan ini untuk memilih pengurus dan pengawas dari anggota untuk masa jabatan Lima tahun, sedangkan operasional sehari-hari dikuasakan kepada Kepala Divisi yaitu; Kepala Divisi Dana, Kepala Divisi Operasional, Kepala Divisi Pinjaman, Kepala Divisi Pengawasan dan Kepatuhan, Kepala Divisi Sistem dan Teknologi serta Kepala Bagian Kantor Pusat dan Pimpinan Cabang beserta staf.

Kospin JASA mampu memberikan beberapa inovasi produk dan terus mengikuti perkembangan teknologi sehingga tidak hanya bersaing dengan lembaga keuangan Koperasi tapi juga mampu bersaing dengan lembaga keuangan Perbankan. Fasilitas yang diberikan untuk masyarakat meliputi : Simpanan, Pinjaman dan Layanan. Ada kurang lebih 11 Produk Simpanan Kospin JASA yang terdiri dari tiga jenis yaitu: Tabungan , Simpana dan Berjangka. Fasilitas inovasi dan teknologi juga diberikan untuk memudahkan transaksi seperti : layanan kasir keliling atau jemput setoran anggota dan calon anggota dengan cara realtime atau online secara langsung saat Anggota atau Calon Anggota melakukan sertoran, layanan ATM dengan berbasis chip teknologi untuk keamanan bertransaksi pembayaran non tunai, standar nasional kartu chip ini untuk keamanan transaksi

dan yang dapat memberikan proteksi lebih aman dari risiko yang timbul akibat *skimming* pada kartu berteknologi *chip* magnetik selain itu manfaat lainnya adalah dapat mengefisienkan biaya transaksi dan interoperability system pembayaran selain itu juga memberikan sistem keamanan dengan konfirmasi otomatis melalui SMS.

Dengan berbagai fasilitas dan inovasi yang diberikan Kospin JASA kepada Anggota dan Calon Anggota, Kospin JASA juga terus mengembangkan bisnis yaitu : Kospin Jasa Layanan Syariah, Memperbanyak Layanan atau kantor-kantor Kospin JASA, mendirikan Bisnis Percetakan (PERINTIS), mendirikan pusat pendidikan dan PT. Asuransi Jiwa Syariah JASA Mitra Abadi atau JMAS , hal ini dapat terus mendukung perkembangan Kospin JASA.

Tujuan pengembangan strategi pada Kospin JASA adalah untuk menghasilkan nilai lebih pada bisnis perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain. Meskipun Koperasi Simpan Pinjam JASA terus dapat tumbuh dan berkembang. Namun pencapaian target tahunan tidak dapat dicapai secara stabil pada Kinerja Unit yaitu pada kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas. Hal ini teridentifikasi dengan adanya pencapaian Kinerja Unit yang tidak sesuai dengan target tahunan, yang dapat dilihat pada Laporan Rapat Anggota Tahunan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Data Pencapaian Anggaran Tahunan Koperasi Simpan Pinjam JASA
Tahun 2010 – 2016

Aset Tahun	Target	Pencapaian	%	Jumlah Anggota
2010	1,762 T	1,778 T	101 %	2818
2011	2,481 T	2,408 T	97 %	2732
2012	3,569 T	2,959 T	82,90 %	2646
2013	3,770 T	3,507 T	97 %	2527
2014	4,306 T	4,104 T	95, 31 %	2446
2015	4,842 T	4,554 T	94 %	2364

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya pencapaian target yang tidak stabil pada tahun 2010 ke tahun 2015, jumlah anggota menurun hingga 454 dalam waktu lima tahun, anggota Kospin JASA adalah pemilik koperasi dimana dalam ketentuan keanggotaan yaitu masyarakat yang sudah bergabung di Kospin JASA atau disebut sebagai calon anggota dengan kepersertaan minimal satu tahun dan aktif simpanan dan pinjaman serta memiliki karakter yang baik untuk perkembangan bisnis baru bisa menjadi Anggota Kospin JASA.

Dengan berkurangnya anggota setiap tahun, menjadikan pertanyaan atas kualitas kepercayaan masyarakat pada lembaga keuangan koperasi, baik koperasi secara luas atau pada Koperasi Simpan Pinjam JASA dan disertai oleh ketidak stabilan pencapaian kinerja hal ini menjadi indikasi kurang maksimalnya strategi Kinerja Unit pada Koperasi Simpan Pinjam JASA.

Dimensi pengukuran Kinerja Unit antara lain financial dan non Financial, dimensi financial yaitu gross profit, ROA dan ROI sedangkan non financial yaitu : pangsa pasar, penciptaan lapangan kerja dan efisiensi perusahaan.

Perusahaan memiliki dua sumber daya yaitu sumber daya berwujud dan sumber daya tidak berwujud, Modal Manusia di perusahaan merupakan sumber daya yang tidak berwujud yang merupakan faktor baik atau tidaknya Kinerja Unit. Scarborough dan Elias (2009), konsep Modal Manusia sebaiknya diyakini sebagai jembatan antara hubungan praktik manajemen SDM dengan Kinerja Unit.

Dukungan kepemimpinan juga mempengaruhi motivasi kinerja pada karyawan, Ketika seseorang memandang proses perubahan stratejik sebagai kemampuan organisasi yang dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif, maka pentingnya pemimpin yang efektif lebih ditekankan untuk wujud bukti bahwa implementasi strategi kepemimpinan lebih terkait dengan filosofi dan kepribadian pemimpin (Parnell dan Lester, 2003). Tingkah laku pemimpin dikategorikan menjadi empat karakter yaitu : kepemimpinan yang mendukung, dimana pemimpin menunjukkan dukungan terhadap tim, memperhatikan kesejahteraan bawahan serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik. Kedua, *directive leadership* yaitu dimana pemimpin dapat mengarahkan bawahan untuk bekerja sesuai peraturan yang berlaku, prosedur dan petunjuk kerja. Ketiga: *participative leadership* dimana pemimpin tidak mengambil keputusan sepihak dalam arti bawahan juga diikutkan dalam memberikan pendapat, pengambilan keputusan. Keempat: *achievement-oriented leadership* yaitu pemimpin menciptakan tujuan organisasi yang menantang dan menekankan perlunya kinerja yang memuaskan.

Dalam Kinerja bisnis dipengaruhi oleh strategi kompetitif dimana sebuah perusahaan dapat mencapai sebuah keunggulan bersaing perusahaan melalui peningkatan kinerja perusahaan sehingga perusahaan menjadi unggul dan bersaing.

Menurut Owolabi et al, (2011) kinerja bank dikaitkan dengan profitabilitas yang diukur dengan jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh perusahaan yang melebihi biaya relevan yang terkait dengan menghasilkan pendapatan itu. Lartey et al, (2013) mendefinisikan profitabilitas sebagai kemampuan bank dalam menghasilkan pendapatan jauh lebih besar daripada biaya yang diperlukan.

Ada beberapa proksi yang digunakan oleh peneliti sebelumnya, Anbar dan Alper (2011) mengukur profitabilitas dengan menggunakan Return on Assets (ROA) dan Return on Equity (ROE) sebagai fungsi faktor determinan variabel spesifik bank dan makroekonomi. Saleem dan Rehman (2011) menggunakan ROA, ROE dan Return on Investment (ROI) sebagai proksi profitabilitas, di mana likuiditas memberikan dampak signifikan terhadap ROA tetapi tidak signifikan terhadap ROE dan ROI. Alshatti (2015) juga menggunakan proksi ROE dan ROA yang sama sebagai proxy profitabilitas, di mana penelitiannya menemukan bahwa ada pengaruh likuiditas terhadap profitabilitas bank yang ditunjukkan oleh ROE dan ROA bank. Hahn dan Powers (2010) menguji kinerja bank dengan menggunakan Return on Assets (ROA) karena ROA adalah ukuran utama dari kinerja industri perbankan.

Kospin JASA dari pertama berdiri hingga sekarang tahun 2018 masih terus dapat mengembangkan kreatifitas dalam pengembangan produk. Hal ini merupakan bukti dari kemampuan Kospin JASA dalam adaptabilitas perusahaan . Fenomena dimana adanya peningkatan aset yang tidak diimbangi dengan pencapaian kinerja yang stabil diatas diperkuat dengan adanya research gap tentang hasil penelitian

yang memberikan signifikan positif namun berbeda faktor pada pengaruh Kinerja

Unit yang akan diwakili oleh penjelasan tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Research Gap Hasil Penelitian Pengaruh Modal Manusia dan Dukungan
Kepemimpinan pada Kinerja Unit

Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Research Gap
Iwan Sukoco dan Dea Prameswari	2017	Modal Manusia	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penerapan komponen <i>human capital</i> belum optimal terutama pada aspek kemampuan individu dan motivasi individu.	Terdapat pengaruh yang signifikan negatif
Kangyin Lu dan Jinxia Zhu	2015		Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak kinerja HRM terhadap kinerja perusahaan sangat penting. Selain itu, inovasi, pelatihan analisis pekerjaan dan partisipasi karyawan memainkan peran mediasi parsial.	Terdapat pengaruh yang signifikan positif
Liqun Wen, Et al	2017	Dukungan Kepemimpinan	Hasil menunjukkan bahwa pemimpin mengidentifikasi peran dalam memoderasi efek kreativitas pekerja dan kreativitas manajer pada kreativitas karyawan dan tim.	Terdapat pengaruh yang signifikan positif
Dan Wang et al	2017		Hasil menunjukkan bahwa orientasi pimpinan dan tanggung jawab pimpinan berpengaruh positif pada kinerja keuangan dan sosial perusahaan	Terdapat pengaruh yang signifikan positif

Sumber : data diolah dari jurnal penelitian

Berdasarkan *research gap* dan hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan, serta adanya perbedahaan hasil penelitian, maka perlu adanya analisis dan dikaji lagi strategi apa yang tepat untuk modal manusia dan dukungan kepemimpinan untuk peningkatan Kinerja Unit.

Modal Manusia merupakan komponen utama dari modal intelek atau aset yang tidak berwujud di perusahaan. Peneliti berusaha menguji apakah *individual capability* dan *the organizational climate* yang merupakan komponen dari Modal Manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, *individual capability* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Unit. Kedua, *the organizational climate* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Unit, *individual capability* dan *the organizational climate* berpengaruh signifikan secara bersama terhadap Kinerja Unit.

Pengujian juga membuktikan bahwa *individual capability* merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap Kinerja Unit . Totanan (2004) perusahaan akan memiliki kinerja yang berbeda pada Modal Manusia yang berbeda, artinya manusia yang berbeda dalam mengelola aset yang sama akan menghasilkan nilai tambah yang berbeda. Sehingga disimpulkan *tangible* aset yang dimiliki perusahaan bersifat pasif tanpa sumber daya manusia yang dapat mengelola dan menciptakan nilai untuk perusahaan. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Kulkarni, 2005) menyampaikan bahwa faktor *Human asset* perusahaan juga dilihat dari komitmen dan flexibility pada kontrak kerja karyawan dalam menghadapi perubahan yang tidak dapat diprediksi.

Eckerson, (2006) menyatakan bahwa Manajemen Kinerja Unit atau *Business performance management* merupakan sebuah pendekatan secara *top-down* yang membantu pihak eksekutif untuk memahami proses-proses yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan strategis yang kemudian mengukur efektivitas proses untuk mencapai hasil yang diinginkan. *Business performance management* mengumpulkan proses-proses yang membantu perusahaan mengoptimalkan performa bisnisnya untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan Kevin S. Groves dan Michael A La Rocca (2011) yang menguji 122 pemimpin organisasi dan 452 dari laporan langsung menyatakan bahwa pengaruh dari kepemimpinan merupakan dari hasil organisasi atau kelompok yang dipimpin yang dinilai dari gaya kepemimpinan dan tanggung jawab dari pimpinan. Selain pentingnya Modal Manusia dan dukungan kepemimpinan , pengaruh dari pesaing juga berdampak pada Kinerja Unit saat ini, bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau perubahan yang ada pada perusahaan lain.

Yang Chen et al, (2015) hasil dari survei terhadap 134 *chief executive officer*, manajer pemasaran senior dan pekerja dari perusahaan Cina, menemukan bahwa orientasi pasar secara positif mempengaruhi strategi lingkungan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas produk lingkungan dan keterlibatan lingkungan karyawan. Kedua variabel terakhir ini secara konsekuen memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Unit, komitmen lingkungan memoderasi hubungan antara orientasi pasar dan strategi lingkungan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada. Ditemukan *research gap* mengenai pengaruh Modal Manusia, dukungan kepemimpinan dan adaptabilitas perusahaan terhadap keunggulan bersaing dalam Kinerja Unit. Dalam penelitian Martina Dwi Puji Astuti Ongkoraharjo dkk (2008) menyatakan bahwa komponen dalam kinerja perusahaan adalah *Individual Capabiliy, Individual Motivation, The Organizational Climate, Workgroup effectiveness* dan *Leadership*. Sawarjuwono dan Kadir (2003) Modal Manusia adalah *lifeblood* dalam modal intelektual, sumber *innovation* dan *improvement*, tetapi merupakan komponen yang sulit untuk diukur. Sedangkan penelitian Kulkarni dkk (2005) Modal Manusia perlu adanya komitmen dan flexibility karena dengan adanya flexibility perusahaan bisa lebih cepat tanggap dalam merespon perubahan external maupun internal.

Pada penelitian Yang Chen et al (2015) menyatakan *Product Quality, Performance, Commitment dan Behavioral Culture Prespective* merupakan komponen yang penting dalam menghadapi perubahan perubahan yang ada. Penelitian melalui survei terhadap 134 chief executive officer, manajer pemasaran senior dan *front office* dari perusahaan Cina, hasil penelitian menemukan bahwa orientasi pasar secara positif mempengaruhi strategi lingkungan yang mempengaruhi kualitas produk lingkungan dan keterlibatan lingkungan karyawan. Kedua variabel ini secara konsekuen memiliki pengaruh positif terhadap kinerja lingkungan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan adaptasi perusahaan.

Permasalahan dari fenomena dalam penelitian ini adalah tidak tercapainya target tahunan pada periode Tahun 2010 sampai 2015 yang dapat dilihat dari

laporan RAT Kospin JASA. Namun dari ketidak stabilan pencapaian kinerja tahunan Kospin JASA dapat terus bertahan hingga 44 tahun. Permasalahan ini didukung dengan adanya *research* dari beberapa penelitian terkait dengan Kinerja Unit yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing perusahaan.

Berdasar latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan menjawab pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah Keunggulan Bersaing berpengaruh positif terhadap Kinerja Unit Kospin JASA ?
2. Apakah Modal Manusia berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA ?
3. Apakah Dukungan Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA?
4. Apakah Adaptabilitas Perusahaan berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA?
5. Apakah Modal Manusia berpengaruh positif terhadap Kinerja Unit Kospin JASA?
6. Apakah Adaptabilitas Perusahaan berpengaruh positif terhadap Kinerja Unit Kospin JASA?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh keunggulan bersaing terhadap Kinerja Unit Kospin JASA.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh Modal Manusia terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh Dukungan Kepemimpinan terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh Adaptabilitas Perusahaan terhadap Keunggulan Bersaing Kospin JASA.
5. Menganalisis dan menguji pengaruh Modal Manusia terhadap Kinerja Unit Kospin JASA.
6. Menganalisis dan menguji pengaruh Adaptabilitas Perusahaan terhadap Kinerja Unit Kospin JASA.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan pemahaman teoritis terkait dalam mencapai strategi keunggulan bersaing.

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan diharapkan dapat berguna bagi perusahaan terkait dalam menentukan strategi yang akan dilakukan untuk menghadapi persaingan Koperasi atau Lembaga Keuangan yang semakin kompetitif.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika ini memberikan penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis penulisan *Research Output* adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai konsep dan landasan teori mengenai Modal Manusia, dukungan kepemimpinan, orientasi pesaing dan kapabilitas perubahan lingkungan terhadap keunggulan bersaing dalam kinerja perusahaan. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sample, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, teknik analisis serta simpulan bab.

BAB IV ANALISA DATA & HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian dan data deskriptif, proses dan hasil analisis, pengujian hipotesis serta simpulan bab.

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Bab ini mengenai kesimpulan dan implikasi kebijakan manajerial bagi pihak yang berkepentingan.