

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, sumber daya terpenting adalah manusia. Hal ini dikarenakan manusia mendukung organisasi atau perusahaan melalui pekerja, kreativitas, & peran nyata yang bisa dilihat di dalam organisasi atau perusahaan tersebut (Masharyono & Senen, 2015). Dalam suatu industri perhotelan karyawan dianggap sebagai sumber daya dan *asset* yang paling berharga bagi organisasi atau perusahaan. Kepuasan Karyawan sangat berperan penting untuk kepuasan pelanggan dan produktivitas organisasi dalam lingkungan usaha yang kompetitif. Karyawan menghargai kondisi kerja sebagai acuan penting untuk kepuasan mereka, membutuhkan survei yang rutin untuk menentukan dan meningkatkan variabel mana yang penting untuk meningkatkan kepuasan karyawan (Mokaya & Obino, 2013)

Novotel Hotel Bandung merupakan suatu perusahaan atau hotel yang bergerak dalam bidang perhotelan atau *hospitality industri*, dibawah naungan *Accor Group Hotels*. Novotel Hotel Bandung berdiri sejak tahun 2006 sampai sekarang terus mengembangkan usahanya untuk berfokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh karyawannya dengan baik. Oleh karena itu manajemen hotel terus berusaha untuk memberikan kepuasan kepada karyawannya, tapi sejauh manakah keberhasilan manajemen Novotel Hotel Bandung dalam memanfaatkan karyawannya dengan cara memberikan hal-hal yang dibutuhkan oleh karyawannya tersebut sehingga karyawan merasa puas bekerja di Novotel Hotel Bandung dan memilih loyal pada pekerjaannya. Adapun beberapa hal yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kepuasan karyawannya, yaitu dengan cara mengukur tingkat *labour turnover* dan tingkat absensi karyawan. *labour turnover* merupakan keluar dan masuknya karyawan atau tenaga kerja dari perusahaan dengan tujuan untuk bekerja di perusahaan lain (Handoko, 2010), sedangkan absensi merupakan ketidak hadirannya seseorang di tempat kerja biasanya disebabkan oleh alasan izin, sakit dan alpha. Tinggi dan rendahnya tingkat absensi dalam suatu perusahaan bisa digunakan dalam mengukur

kedisiplinan karyawan ketika bekerja (Simonna, 2020). Berikut adalah sebuah tabel yang menjelaskan tentang jumlah tenaga kerja yang masuk dan keluar serta tingkat *labour turnover* di Novotel Hotel Bandung pada tahun 2019.

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja yang Keluar dan Masuk serta Tingkat *Labour Turnover* di Novotel Hotel Bandung Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Jumlah Karyawan yang masuk	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-rata Jumlah karyawan	LTO (%)
Januari	111	1	3	109	110	2.72
Februari	109	6	9	106	108	8.33
Maret	106	3	3	106	106	2.83
April	106	3	1	108	107	0.93
Mei	108	1	4	105	107	3.73
Juni	105	5	4	106	106	3.77
Juli	106	1	0	107	107	0
Agustus	107	2	5	104	106	4.71
September	104	2	0	106	105	0
Oktober	106	1	0	107	107	0
November	107	0	1	106	107	0.93
Desember	106	2	1	107	107	0.93
Total		27	31	107		28.88

Sumber : HRD Novotel Hotel Bandung, 2020

Berikut ini merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung *labour turnover* (LTO) di Novotel Hotel Bandung:

$$\text{Labour Turnover(LTO)} = \frac{\text{Jumlah Karyawan yang keluar}}{\text{Rata - Rata Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Untuk mencari rata-rata jumlah karyawan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Rata - Rata Jumlah Karyawan} \\ & = \frac{\text{Jumlah Karyawan awal bulan} + \text{Jumlah karyawan akhir bulan}}{2} \end{aligned}$$

Dalam proses perhitungan *labour turnover* dicari terlebih dahulu persentase *labour turnover* tiap bulannya, kemudian dijumlahkan semua total persentase *labour turnover* tiap bulan untuk mendapatkan hasil *labour turnover* pada tahun tersebut.

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa Novotel Hotel Bandung mempunyai tingkat *labour turnover* karyawannya sebesar 28.88% di tahun 2019, dengan keterangan jumlah karyawan atau tenaga kerja yang *resign* sebanyak 31 karyawan, serta total karyawan sebanyak 107 karyawan. Standar yang bisa ditolerir tentang tingkat *labour turnover* karyawan dalam suatu perusahaan pasti berbeda-beda, namun apabila tingkat *labour turnover* karyawan mencapai lebih dari 10% dalam pertahun, maka tingkat *labour turnover* tersebut di bilang terlalu tinggi menurut banyak standar (Harris & Cameron, J. E, 2005). Jadi kesimpulannya adalah tingkat *labour turnover* karyawan di Novotel Hotel Bandung adalah tinggi dan tidak wajar. Ketika karyawan merasa puas ketika bekerja di suatu organisasi atau perusahaan maka rasio *labour turnover* karyawan di organisasi atau perusahaan akan berkurang, tetapi apabila karyawan tidak mendapatkan haknya dan menunjukkan perasaan tidak puas maka *labour turnover intention* akan meningkat (Javed, Balouch, R, & Hassan, F, 2014). Sehingga bisa disimpulkan bahwa Jika tingkat *labour turnover* karyawan rendah maka berarti karyawan merasa betah dan merasa senang bekerja di Hotel tersebut yang berarti kepuasan karyawannya termasuk tinggi, begitupun sebaliknya jika tingkat *labour turnover* karyawan tinggi maka kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung masih termasuk rendah. Hal lain yang menjadi tolak ukur keberhasilan Novotel Hotel Bandung dalam meningkatkan kepuasan karyawan yaitu dilihat dari tingkat absensi karyawan itu sendiri. Karyawan yang merasa tidak puas ketika bekerja di hotel tersebut cenderung untuk memilih lebih sering absen atau tidak datang untuk bekerja dan lalai pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk tingkat absensi karyawan Novotel Hotel Bandung pada tahun 2019 bisa dilihat dalam table 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Tingkat Absensi Karyawan di Novotel Hotel Bandung pada Tahun 2019

No.	Bulan	Absensi (Orang)				Total Absensi
		Sakit(S)	Izin(I)	Alpha(S)	Cuti	
1.	Januari	10	1	3	31	45
2.	Februari	5	1	0	32	38
3.	Maret	2	1	1	30	34
4.	April	4	3	0	16	23
5.	Mei	5	4	0	8	17
6.	Juni	1	4	1	14	20
7.	Juli	5	2	0	18	25

No.	Bulan	Absensi (Orang)				Total Absensi
		Sakit(S)	Izin(I)	Alpha(S)	Cuti	
8.	Agustus	6	3	0	19	28
9.	September	4	1	0	20	25
10.	Oktober	5	1	1	22	29
11.	November	3	2	2	18	25
12.	Desember	4	1	1	28	34
	Total	54	24	9	243	343
		Rata-Rata				28.58%

Sumber : HR Novotel Hotel Bandung, 2020

Berdasarkan data dalam tabel tersebut bisa dilihat tingkat absensi di tahun 2019 di Novotel Hotel Bandung. Tingkat absensi pada bulan Januari sampai dengan Desember 2019 memiliki rata-rata sebesar 28,58% dan ini termasuk tinggi. Absensi yang tertinggi pada bulan Januari yaitu 45 orang. Sedangkan jumlah absensi terendah yaitu pada bulan September 17 orang. Oleh karena itu, hal tersebut bisa dijadikan tolak ukur untuk kepuasan karyawan, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat absensi karyawan atau tenaga kerja maka semakin rendah tingkat kepuasan karyawan (Hasibuan M. S., 2013). Dari tingginya absensi tersebut dapat kita simpulkan bahwa tingginya tingkat absensi menunjukkan bahwa karyawan yang bersangkutan kurang memiliki semangat kerja dengan alasan sakit tetapi tidak disertai dengan keterangan dokter dan alpa, dan banyak juga yang selalu mengambil cuti dengan tidak melihat kondisi hunian kamar di hotel ini ditandai dengan tingginya persentase absensi karyawan sebesar 28,58% dimana persentase tersebut melebihi batas tolerir absensi yang sudah ditetapkan oleh Novotel Hotel Bandung sebesar 25%.

Jika karyawan merasa puas maka karyawan tersebut akan bekerja dengan semangat dan senang. Apabila kepuasan karyawan dipenuhi maka akan muncul suatu sikap disiplin dengan taat terhadap semua aturan yang sudah ditetapkan, sehingga karyawan bisa lebih cepat ketika menyelesaikan pekerjaannya, dan tingkat ketidakhadiran atau absensi bisa ditekan (Nitisemito, 2000). Jika perputaran tingkat tenaga kerja (*labour turnover*) dan tingkat absensi karyawan ini terus menerus berlangsung maka hal ini merupakan masalah yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaian, karena apabila tingkat ketidakhadiran karyawan atau absensi serta tingkat perputaran karyawan (*labour turnover*) terus terjadi ini akan mengganggu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh Novotel

Hotel Bandung. Dari data perputaran karyawan dan tingkat absensi tersebut dirasa penting untuk dilakukan penelitian guna mencari solusi, dan dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan karyawan, manajemen hotel harus memberikan kesempatan pemberian pelatihan dan pengembangan bagi *staff* untuk meningkatkan keterampilan kerja mereka, selain itu secara teratur meninjau kondisi kerja dan ketentuan layanan lainnya, khususnya system promosi yang sejalan dengan tren industri untuk membuatnya lebih kompetitif (Mokaya & Obino, 2013). Kepuasan karyawan adalah pemenuhan sikap emosional memuaskan yang dipengaruhi oleh penilaian positif dari pengalaman atau *Experience* dalam kerja di pihak karyawan (Chang, Chiu, & Chen, 2010) (Locke, 1991) (Karatepe, 2006) (Al-Refaie, 2015). Ada banyak faktor dalam mempengaruhi kepuasan karyawan yaitu adalah upah, kondisi kerja, sifat pekerjaan & kualitas pengawasan (Sousa-Poza, 2000; Jun, 2006; & Rogelberg, 2010), Pelatihan dan pengembangan karir (Burke, 2005; & Amin, 2014) dan keseimbangan kehidupan pekerja (Ooi, 2013; & Lee, 2015) juga merupakan faktor penting dalam kepuasan karyawan. Menurut Rodriguez & Alonso (2011) mengemukakan bahwa kondisi gaji (gaji, kompensasi gaji, dan stabilitas pekerjaan, dan lainnya), keterlibatan karyawan, motivasi dalam pekerjaan yang diberikan, peningkatan kondisi kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, dan pelatihan karyawan berpengaruh pada kepuasan karyawan. Dalam industri perhotelan memperlakukan karyawan dengan baik melalui pemberian gaji yang sesuai, pemberian pelatihan yang berkelanjutan, dan menjamin perasaan aman secara signifikan mempengaruhi kepuasan karyawan (Chi, 2009). Berdasarkan factor-faktor tersebut, yang dilakukan ialah mengambil solusi dalam meningkatkan kepuasan karyawan yaitu dengan pelatihan dan kompensasi non finansial.

Solusi pertama yaitu pelatihan, Pelatihan digunakan sebagai jalur untuk pembelajaran, pembelajaran dan pengembangan merupakan faktor penting dalam menciptakan kemajuan dan tujuan yang mengarah pada komitmen organisasi (Armstrong, 2006). Pelatihan berdampak positif terhadap produktivitas, yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan yang lebih tinggi sehingga meningkatkan nilai produk (Choo & Bowley, 2007). Pelatihan dapat mengurangi kemungkinan kegagalan sebagai efek pelatihan, memperbesar

basis keterampilan dan mengembangkan tingkat kompetensi, ini membantu dalam mengembangkan iklim untuk belajar yang tidak hanya membantu dalam pelatihan untuk berkembang tetapi juga mendukung praktik belajar mandiri seperti pelatihan dan bimbingan (Armstrong, 2006).

Pelatihan dan Pengembangan merupakan kegiatan yang paling penting dalam industri perhotelan, karena berkaitan dengan tingginya biaya yang disebabkan oleh pergantian karyawan, ada beberapa manfaat yang terkait dengan adanya Pelatihan di industri perhotelan yaitu konsistensi kinerja karyawan dalam pekerjaannya, kepuasan karyawan yang lebih tinggi dalam bekerja, kepuasan tamu yang lebih tinggi dalam hal pelayanan yang diterimanya dan pengurangan biaya bisnis hotel (Wesley, 1999). Sayangnya Industri Perhotelan sekarang tidak cenderung banyak yang mengusahakan untuk menerapkan pelatihan yang efektif. Secara khusus hotel enggan berinvestasi untuk melakukan program pelatihan bagi karyawannya, karena kurangnya kemauan manajemen untuk berinvestasi dalam program pelatihan, tercipta sebuah siklus bahwasanya di industri perhotelan, dimana pelatihan yang dilaksanakan buruk akan mengakibatkan kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja dan buruknya komitmen karyawan ketika bekerja, dan siklus ini tidak akan pernah berakhir. Pelatihan dan pengembangan sangat penting dalam menyediakan keterampilan yang tepat bagi karyawan dalam pekerjaannya baik pada masa sekarang atau masa depan. Dalam Industri Perhotelan, manajemen harus memperhatikan untuk mempertahankan pertumbuhan bisnis. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen hotel harus mempertahankan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan keterampilan karyawan dan mengembangkan kompetensi untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi dan Pelayanan yang baik (Harris K. J., 1995).

Solusi kedua yaitu kompensasi non finansial, definisi kompensasi berbeda antara masyarakat, pemegang saham, manajer, dan karyawan. Bagi para manajer, kompensasi memiliki pengaruh besar pada kesuksesan mereka karena hal itu menciptakan tekanan untuk menjadi kompetitif di antara karyawan dan mempengaruhi perilaku karyawan. Dari perspektif karyawan, kompensasi adalah gaji individu yang diterima dari pekerjaan yang telah mereka lakukan. Karyawan akan terus melayani perusahaan jika perusahaan memperhatikan kebutuhan dan

kesejahteraan mereka. Kompensasi tidak hanya terdiri dari finansial, tetapi juga non-finansial (Milkovich, Newman, J., & Gerhart, B., 2010). Memberikan kompensasi yang termasuk imbalan finansial dan non-finansial adalah salah satu cara untuk mempertahankan karyawan dalam organisasi atau suatu perusahaan. Kompensasi yang juga dapat didefinisikan sebagai total hadiah, merujuk dalam keseluruhan imbalan yang diperoleh oleh karyawan sebagai imbalan terhadap tenaga kerja mereka. Cara paling mudah untuk mempertahankan karyawan adalah melalui kompensasi, khususnya kompensasi non-finansial (Grimsley, 2013). Semakin banyak organisasi tahu tentang kompensasi non-finansial, maka semakin mudah bagi mereka untuk mempertahankan karyawannya. Sebagian besar organisasi atau perusahaan belum menyadari pentingnya kompensasi non finansial terhadap karyawan dan perusahaan.

Terdapat upaya yang dilakukan oleh manajemen Novotel Hotel Bandung dalam meningkatkan kepuasan karyawan, salah satunya yaitu pemberian pelatihan dan kompensasi non finansial. Pelatihan yang dilakukan di Novotel Hotel Bandung dibagi menjadi dua pelatihan, yang pertama pelatihan general di mana pelatihan ini dilakukan oleh *Human Resources Department* melalui *Training Coordinator* untuk memberikan pelatihan ke semua karyawan dari seluruh departemen. Materi dalam pelatihan ini biasanya menyangkut tentang materi umum atau general seperti *Hotel Product Knowledge* yaitu pelatihan mengenai pengetahuan umum tentang hotel seperti visi misi Novotel Hotel Bandung, sejarah hotel, jumlah kamar, jumlah karyawan, pengenalan karyawan beserta jabatannya dan fasilitas yang ada di hotel, *Greeting & Grooming Standard* yaitu pelatihan mengenai tata cara salam dan tata cara berpenampilan yang baik dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Novotel Hotel Bandung, *Accor Hotels Information* yaitu pelatihan mengenai pengetahuan tentang *Accor Hotels Group* berupa pengenalan sejarah *Accor Hotels Group*, jumlah hotel yang termasuk *Accor Hotels Group*, visi misi dari *Accor Hotels Group* dan *Accor Hotels Group Spirit*, *Heartist 1.0*, *Heartist 2.0*, *Training & Development for Staff*, *Training & Development for Supervisor Level and Training & Development for Managerial Level*. Pelatihan lainnya yaitu pelatihan departemen, pelatihan ini diadakan oleh departemen masing-masing. *Trainer* dalam pelatihan ini biasanya Supervisor atau manajer tiap departemen masing-masing dan

peserta yang mengikuti pelatihan ini karyawan dari departemen tersebut, materi dalam pelatihan ini mengenai *Product Knowledge* dari pekerjaan di tiap departemen dan SOP dari pekerjaan tiap masing-masing departemen, biasanya pelatihan tiap departemen dilaksanakan sebulan sekali. Berikut ini merupakan data pelatihan general yang dilaksanakan di Novotel Hotel Bandung:

Tabel 1.3 Pelatihan General di Novotel Hotel Bandung

No.	Nama Pelatihan	Trainer	Waktu Pelaksanaan	Peserta
1	<i>Hotel Product Knowledge</i>	<i>Training Coordinator</i>	Setiap ada karyawan yang baru bergabung dengan Novotel Hotel Bandung	Karyawan yang baru bergabung di Novotel Hotel Bandung
2	<i>Greeting & Grooming Standard</i>	<i>Training Coordinator</i>	Setiap ada karyawan yang baru bergabung dengan Novotel Hotel Bandung	Karyawan yang baru bergabung di Novotel Hotel Bandung
3	<i>Accor Hotels Information</i>	<i>Training Coordinator</i>	Setiap ada karyawan yang baru bergabung dengan Novotel Hotel Bandung	Karyawan yang baru bergabung di Novotel Hotel Bandung
4	<i>Heartist 1.0</i>	<i>Training Coordinator</i>	3 kali dalam satu tahun	Karyawan yang baru bergabung dan sudah bekerja dalam waktu 3 bulan
5	<i>Heartist 2.0</i>	<i>Training Coordinator</i>	3 kali dalam satu tahun	Karyawan yang sudah mengikuti <i>Heartist 1.0</i>
6	<i>Training & Development for Staff Level</i>	<i>Training Coordinator</i>	2 kali dalam satu tahun	Karyawan level staff yang nantinya akan diangkat menjadi supervisor atau leader
7	<i>Training & Development for Supervisor Level</i>	<i>Human & Resources Manager</i>	2 kali dalam satu tahun	Karyawan level supervisor yang nantinya akan diangkat menjadi manajer
8	<i>Training & Development for Managerial Level</i>	<i>Human & Resources Manager</i>	2 kali dalam satu tahun	Karyawan level manajer

Sumber : HRD Novotel Hotel Bandung, 2020

Kepuasan karyawan sangat penting bagi tiap perusahaan, salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam permasalahan yang terjadi di Novotel Hotel Bandung yaitu dengan melakukan pelatihan dengan demikian karyawan akan lebih siap dalam pekerjaannya, merasa dianggap dan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, peneliti merasa perlu dalam melakukan suatu penelitian dengan judul "**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**"

1.2 Rumusan Masalah

Terkait latar belakang yang sudah dijelaskan, oleh karena itu dapat diputuskan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelatihan di Novotel Hotel Bandung?
2. Bagaimana gambaran kompensasi non finansial di Novotel Hotel Bandung?
3. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi non finansial terhadap kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung?
6. Bagaimana pengaruh pelatihan dan kompensasi non finansial terhadap kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini bisa dilihat sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran pelatihan di Novotel Hotel Bandung
2. Mengetahui gambaran kompensasi non finansial di Novotel Hotel Bandung
3. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan Novotel Hotel Bandung
4. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung
5. Menganalisis pengaruh kompensasi non finansial terhadap kepuasan karyawan di Novotel hotel Bandung
6. Menganalisis pengaruh pelatihan dan kompensasi non finansial terhadap kepuasan karyawan di Novotel hotel Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam Penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah literatur keilmuan *hospitality* dan bisa dijadikan sebagai referensi keilmuan bagi peneliti yang lain, ketika akan melakukan kajian lanjutan, terutama mengenai Pengaruh Pelatihan dan kompensasi non finansial yang diterima terhadap Kepuasan karyawan.

2. Manfaat Praktisi

Secara praktisi hasil dari penelitian ini bisa memberikan masukan aspek praktis terhadap pihak yang terkait, dalam mengutamakan kepuasan karyawan melalui program pelatihan dan kompensasi non finansial yang diberikan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

BAB I merupakan bab yang memuat uraian tentang pendahuluan yang didalamnya terdapat:

- a. Latar belakang, yang menjelaskan apa saja yang menjadi latar belakang untuk dijadikan penelitian, biasanya dalam latar belakang ini berisi tentang masalah yang terjadi yang selanjutnya akan dijadikan penelitian, faktor apa saja yang menyebabkan masalah tersebut terjadi, data yang menginformasikan bahwa masalah tersebut benar-benar terjadi serta teori-teori pendukung yang berkesinambungan dengan variabel yang akan diteliti.
- b. Rumusan masalah, yang menjelaskan tentang rumusan masalah dalam penelitian yang akan dibahas, agar nantinya didapat hasil yang menjadi tujuan dalam penelitian ini.
- c. Tujuan penelitian, menguraikan tentang tujuan apa saja yang akan dijadikan capaian dengan melakukan penelitian ini.
- d. Manfaat penelitian, menjelaskan tentang manfaat dari hasil penelitian berupa manfaat teoritis & praktisi.
- e. Struktur organisasi skripsi, menjelaskan mengenai struktur yang akan dibahas dari penelitian yang dilakukan.

BAB II merupakan bab yang menjelaskan tentang kajian pustaka, kerangka pemikiran serta hipotesis. Dalam BAB II, berisi tentang:

1. Kajian pustaka, menjelaskan tentang landasan-landasan teori dalam melakukan penelitian, didalam sub bab ini terdapat konsep dan turunan dalam bidang yang akan dikaji mulai dari *grand theory*, *middle theory*, serta *applied theory*. Selain itu dalam sub bab variabel ini terdapat kajian tentang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai acuan untuk melakukan penelitian.
2. Kerangka pemikiran adalah dasar penelitian yang menjelaskan tentang kerangka berpikir dari penulis untuk nantinya dijadikan suatu konsep penelitian.
3. Hipotesis penelitian.

BAB III merupakan objek & metode penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini. Dalam Bab III berisi tentang:

1. Objek penelitian yang terdiri dari apa saja yang akan diteliti, dimana penelitian itu dilakukan dan kapan penelitian itu dilaksanakan
2. Metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, operasional variabel penelitian dan jenis dan sumber data penelitian.
3. Populasi, sampel dan teknik sampling yang digunakan.
4. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian.
5. Uji validitas dan uji reliabilitas
6. Teknik analisis data yang akan digunakan.
7. Uji hipotesis penelitian.

Biasanya dalam penelitian kuantitatif, pengujian validitas dan reliabilitas serta analisis data yang dilakukan biasanya menggunakan *Software* tertentu yaitu *Software SPSS for Windows ver. 20*.

BAB IV merupakan hasil & pembahasan dari penelitian ini. Dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Hasil penelitian seperti profil tempat penelitian, karaktersitk responden, tanggapan responden terkait variabel yang akan diteliti dari penelitian, hasil pengujian & analisis seperti uji asumsi klasik dan analisis data.
2. Pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V menjelaskan tentang kesimpulan, rekomendasi dan batasan penelitian, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesimpulan, menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti dari hasil analisis yang telah dilakukan. Hasil dari kesimpulan bisa dipaparkan secara butir ataupun dipaparkan secara penjelasan atau uraian.
2. Rekomendasi berisi tentang saran-saran terhadap hal-hal yang masih jadi kekurangan dari penelitian ataupun hasil penelitian agar kedepannya lebih baik.
3. Batasan penelitian berisi tentang keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti dalam melakukan penelitian.