

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, UMKM menjadi sektor potensial sebagai upaya mengurangi angka pengangguran. Permasalahan pengangguran yang menjadi ancaman pembangunan ekonomi saat ini terbantu oleh adanya UMKM dalam membuka penyerapan tenaga kerja selebar-lebarnya karena mampu memberikan kontribusi yang tinggi pada Produk Domestik Bruto (PDB) berdasarkan data Kementerian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UKM) di Maret 2021 di Indonesia jumlah pelaku usaha UMKM mencapai 64,2 juta orang. Sedangkan jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2021 diperkirakan mencapai 273 juta jiwa. UMKM memiliki kontribusi besar bagi Produk Domestik Bruto adalah sejumlah 61% dan menyerap 97% dari total tenaga kerja, tidak dapat dipungkiri dengan jumlah yang besar ini UMKM akan mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Kemudian pada masa krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 yang kemudian dilanjut pada tahun 2007 hingga 2008 yang saat itu terjadi krisis global UMKM mampu bertahan dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi dalam dunia usaha, sehingga pada eksistensinya UMKM ini menjadi penggerak perekonomian yang tangguh.

Dewasa ini, di Indonesia Umkm masih sangat sulit dalam mengembangkan pasarnya didasari atas beberapa permasalahan internal yang banyak dihadapi, yaitu kualitas sdm yang masih rendah seperti sdm yang kurang terampil, minimnya orientasi kewirausahaan, kurangnya keahlian dalam menggunakan teknologi, rendahnya

orientasi pasar serta masih minimnya informasi yang didapat, oleh karenanya pengembangan UMKM harus disertai dengan adanya pengembangan sdm, berupa peningkatan kualitas sdm, bukan hanya diperuntukan oleh pemilik UMKM saja melainkan pegawai pun turut andil dalam memperbaiki kualitas kinerjanya. Dorongan kewirausahaan serta peningkatan produktivitas dengan dukungan pengembangan teknologi menjadi inti dalam penguatan fundamental sdm.¹

Kualitas sdm sangat berpengaruh bagi kemajuan perusahaan. Apabila kualitas SDM nya rendah hal ini akan mengakibatkan sulitnya dalam mengakses pasar yang lebih luas, seperti kesulitan dalam hal mengikuti perkembangan teknologi, menggandeng kerjasama dengan rekan bisnis atau masuk kedalam pasar modern dan meningkatkan daya saing global. Adanya perubahan teknologi yang serba cepat ini seharusnya UMKM mampu dituntut untuk menjaga keunggulan bagi usahanya serta memberikan nilai lebih sebagaimana diperlukan adanya metode atau proses produksi yang belum dijumpai sebelumnya. Pentingnya peranan teknologi dalam hal itu untuk perbaikan proses produksi. Proses kinerja UMK akan terhambat apabila kualitas sdm itu rendah.

Kinerja menjadi bentuk pencapaian hasil kerja dari kesediaan seseorang atau kelompok yang telah diberikan tanggung jawab dengan hasil yang tentunya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, kinerja pada dasarnya dilandasi atas tiga faktor, yaitu kemampuan, keinginan, dan lingkungan. Dengan demikian, apabila seseorang ingin memiliki

¹ Nurhidayah Layoo, Wahyudin Rahman, *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dengan Kinerja Usaha Mikro Kecil di Kabupaten Banggai*, Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan, Vol.7 No.1, 2019, Hal.30

kinerja yang baik, maka diperlukan memiliki keinginan yang tinggi dalam melakukan serta mengetahui pekerjaannya, sehingga kinerja yang baik tidak akan tercapai tanpa mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi.

Literasi digital berawal dari literasi komputer dan informasi untuk dapat meningkatkan kinerja usaha UMKM agar mudah diakses secara luas. Teknologi berperan penting di dunia bisnis pada era revolusi industri 4.0 saat ini. Berdasarkan laporan *We Are Social and Hootsuite*, yang dikutip dari *The Guardian* bahwa Indonesia menjadi negara yang menduduki urutan ke 5 yang paling aktif dalam menggunakan jaringan internet, sehingga menjadi potensi yang begitu menjanjikan dalam mengembangkan *Start Up* di Indonesia terkait mempelajari pentingnya literasi digital ini untuk diketahui secara mendalam oleh para pelaku di dunia usaha.

Kualitas sdm sangat berpengaruh bagi kemajuan perusahaan. Apabila kualitas SDM nya rendah hal ini akan mengakibatkan sulitnya dalam mengakses pasar yang lebih luas, seperti kesulitan dalam hal mengikuti perkembangan teknologi, menggandeng kerjasama dengan rekan bisnis atau masuk kedalam pasar modern dan menguatkan persaingan global. Adanya perubahan teknologi yang serba cepat ini seharusnya UMKM mampu dituntut untuk menjaga keunggulan bagi usahanya serta memberikan nilai lebih sebagaimana diperlukan adanya metode atau proses produksi yang belum dijumpai sebelumnya. Pentingnya peranan teknologi dalam hal itu untuk perbaikan proses produksi. Proses kinerja UMK akan terhambat apabila kualitas sdm itu rendah.

Kinerja menjadi bentuk pencapaian hasil kerja dari kesediaan seseorang atau kelompok yang telah diberikan tanggung jawab dengan hasil yang tentunya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, kinerja pada dasarnya dilandasi atas tiga faktor, yaitu kemampuan, keinginan, dan lingkungan.² Dengan demikian, apabila seseorang ingin memiliki kinerja yang baik, maka diperlukan memiliki keinginan yang tinggi dalam melakukan serta mengetahui pekerjaannya, sehingga kinerja yang baik tidak akan tercapai tanpa mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi.

Literasi digital berawal dari literasi komputer dan informasi untuk dapat meningkatkan kinerja usaha UMKM agar mudah diakses secara luas. Teknologi berperan penting di dunia bisnis pada era revolusi industri 4.0 saat ini. Berdasarkan laporan *We Are Social and Hootsuite*, yang dikutip dari *The Guardian* bahwa Indonesia menjadi negara yang menduduki urutan ke 5 yang paling aktif dalam menggunakan jaringan internet, sehingga menjadi potensi yang begitu menjanjikan dalam mengembangkan *Start Up* di Indonesia terkait mempelajari pentingnya literasi digital ini untuk diketahui secara mendalam oleh para pelaku di dunia usaha.

Literasi digital dipercaya mampu meningkatkan kinerja UMKM, juga memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam menjangkau konsumen. Dalam hal ini pemerintah mengutarakan lewat Kementerian Komunikasi dan Informatika bahwa program UMKM Go Online ini perlu direalisasikan karena melihat semakin ketatnya

² Ratih Aprilia, *Pengaruh Literasi Informasi dan Perilaku Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Kecil Studi Pada Usaha Kuliner di Kota Makassar*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2019), hal.2

persaingan di dunia usaha pada era revolusi 4.0. Program ini direalisasikan dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan UMKM dalam rangka memberikan edukasi tentang cara berbisnis online dan transaksi menggunakan pembayaran digital juga turut di persuasifkan, pada saat covid 19 keadaan tersebut menjadi sebuah tantangan bagi pelaku UMKM, Menteri Koperasi dan UMKM Teten Masduki mengungkapkan bahwa jumlah UMKM yang Go Online berkembang cukup pesat, tercatat bahwa pada 2020 lalu UMKM digital hanya mencapai 8 juta, hingga akhir maret 2022 angka ini terus naik hingga mencapai 17,59 juta dari 27% dari total populasi UMKM atau 58% dari target roadmap percepatan transformasi digital 30 Juta UMKM Go Online 2024 target ini tentunya melihat besarnya potensi digital di Indonesia sejumlah 4.531 triliun pada tahun 2030.³ Namun hal tersebut yang telah disampaikan CELIOS Bhima Yudhistira seorang pengamat ekonomi bahwa masih banyak tantangan yang tentunya dihadapi pemerintah terkait mayoritas masyarakat Indonesia yang masih terhambat oleh kemampuannya dalam menggunakan teknologi digital untuk kebutuhan pengembangan usaha yang dimilikinya, maka pemerintah mengupayakan program UMKM Go online dalam membimbing dan memasifkan gerakan digitalisasi UMKM.

Bukan hanya literasi digital saja yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja usaha melainkan pemahaman terkait menjadi wirausaha juga menjadi faktor penting bahwa perlu dipahami dari makna wirausaha adalah seseorang yang mempunyai keberanian dalam menerima resiko, mempunyai kreativitas, terus berinovasi dan

³ Kemenkopukm, *RI Kejar 30 Juta UMKM Go Digital Hingga 2024*, <https://kemenkopukm.go.id>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2022, pukul 11.17 WIB.

mempunyai kemampuan manajemen dalam mengambil peluang yang ada, seorang wirausaha harus pintar memprediksikan keadaan di masa mendatang, artinya bahwa wirausaha perlu melihat keadaan kedepan dalam rangka memperhitungkan serta mengambil keputusan untuk memberikan berbagai jalan alternatif masalah serta solusinya. Banyak sekali yang harus ada pada jiwa wirausaha seperti harus tekun, berinovasi, berkreasi, harus selalu optimis, berani mengambil resiko, mempunyai pikiran positif, selalu bersemangat, dan semua karakter jiwa wirausaha yang perlu dimiliki oleh seorang wirausaha, disamping itu selain pentingnya sikap yang harus dimiliki wirausaha tentunya orientasi kewirausahaan juga menjadi variabel penting dimana orientasi kewirausahaan adalah yang telah diungkapkan oleh Rahayu bahwa orientasi kewirausahaan ini adalah nilai yang dianut oleh wirausahaan supaya dapat mempunyai sikap yang proaktif, berani mengambil resiko, serta inovatif.⁴ Orientasi kewirausahaan ini selalu berhubungan dengan mengambil peluang, berani mengambil resiko, serta keputusan bertindak para pemilik usaha ini menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kinerja usaha supaya bisa *survive* di tengah ketatnya persaingan usaha.

Perkembangan UMKM yang saat ini semakin ketat karena adanya persaingan pasar membuat para pelaku UMKM pun harus gencar dalam meningkatkan kapasitas kinerja usahanya. Walaupun yang terjadi di lapangan masih banyak dari setiap UMKM yang terkendala dalam menjalankan usahanya hal ini dikarenakan mereka masih sulit dalam meningkatkan kualitas *output* nya seperti tentang

⁴ Mukson,dkk. *Lingkungan Kerja dan Orientasi Kewirausahaan Kinerja UMKM Melalui Komitmen Organisasi*. (Jawa Tengah:Lakeisha,2019),h.78

orientasi kewirausahaan akan pentingnya inovasi yang sangat berperan penting sebagai penentu bentuk kemampuan dan strategi bisnis dalam bermain di tengah ketatnya persaingan di dunia usaha. Orientasi kewirausahaan menjadi cara perusahaan dalam menekan para pelaku usaha dalam membuat keputusan. Usaha tersebut akan terus berkembang apabila diiringi dengan inovasi yang kuat dan penerapan dari orientasi kewirausahaan pun akan dianggap baik serta dianggap lebih baik lagi apabila usaha tersebut mampu mengambil peluang sebaik-baiknya juga berani mengambil resiko.

Di Indonesia kini penyebaran UMKM berkembang begitu pesat salah satunya perkembangan UMKM di Provinsi Banten yang termasuk dalam provinsi di Indonesia. Banten salah satu provinsi dengan jumlah penduduk yang padat dan tingkat pengangguran yang tinggi meskipun begitu Banten adalah wilayah industri tetapi keadaan masyarakatnya yang masih berada dibawah garis kemiskinan, keadaan tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Garis Kemiskinan dan Penduduk Miskin di Indonesia

Tahun	Garis Kemiskinan	Penduduk Miskin
		Jumlah
2018	428 867	13 964
2019	459 469	13 200
2020	504 571	16 310

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Cilegon⁵

Dapat terlihat dari tabel diatas bahwa dari tahun ke tahun angka garis kemiskinan semakin meningkat hal ini diimbangi oleh

pertambahan penduduk yang meningkat sangat signifikan di tahun 2019 ke tahun 2020.

Perkembangan UMKM di Kota Cilegon relatif masih sedikit jika dibandingkan dengan kabupaten atau kota lain di Provinsi Banten. Mengingat Kota Cilegon merupakan wilayah yang strategis dan juga potensial, tentu angka ini perlu ditingkatkan dalam upaya mengembangkan bisnis khususnya UMKM. Supaya persoalan tersebut dapat diatasi diperlukan adanya peningkatan kualitas sdm. Dalam pengembangannya para pelaku usaha mikro kecil dan menengah atau UMKM dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁵

Tabel 1.2
Jumlah UMKM Provinsi Banten

KOTA	USAHA MIKRO	USAHA KECIL	USAHA MENENGAH	TOTAL
KAB. LEBAK	49,498	825	15	50,338
KAB. TANGERANG	41,155	0	0	41,155
KAB. SERANG	22,667	3,958	284	26,909
KOTA TANGERANG	11,079	633	34	11,746
KOTA CILEGON	6,446	100	0	6,546
KOTA SERANG	6,495	3,595	222	10,312
KOTA TANGERANG SELATAN	7,094	2,488	0	9,582
KAB. PANDEGLANG	900	100	2	1,002

Sumber: Statistik Provinsi Banten Tahun 2018⁷

⁵ Zahara, V.M., Sanusi, F., Suci, S.C., *Pengembangan Jejaring Bisnis Berbasis Produk Lokal Kota Cilegon*, Jurnal Pengabdian dan Peningkatan Mutu Masyarakat, Vol 1. No.2, 2020, hal.169

Perekonomian Kota Cilegon meskipun dilihat dari data statistik yang angkanya jauh dari kota-kota lain namun perkembangannya masih dikatakan cukup baik, bisa dilihat bahwa kota Cilegon masih dalam wilayah yang strategis dan potensial salah-satunya dalam mengembangkan produksi dan perdagangan kuliner yang saat ini diprediksi masih menjadi salah satu sektor andalan dalam menopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi nasional pada masa depan. Potensi melakukan pemberdayaan pada UMKM ini sangat menjanjikan, banyaknya kuliner lokal yang ada di kota Cilegon, seperti emping melinjo, ceplis dengan aneka varian rasa, sate bandeng, kue engkak, gipang, bakso ikan lele, kerupuk dapros, sambel buroq, rabeq belum lagi jajanan tempo dulu seperti bolu kuwuk, dan rengginang yang sangat melegenda serta masih banyak kuliner khas lainnya. Namun karena masih belum siapnya UMKM dalam menghadapi keadaan banyaknya persaingan usaha ini masih diperlukan adanya motivasi serta bimbingan secara intensif guna menciptakan iklim usaha yang baik. Walaupun masih jauh dari keadaan yang ideal. Tentu hal ini masih perlu diusahakan karena masih banyak peluang terlihat dari masyarakatnya yang masih berkeinginan untuk berwirausaha, menciptakan bisnis-bisnis baru di tengah banyaknya permintaan, indeks daya beli masyarakat Cilegon yang tinggi sebesar 77,93,⁶ khususnya permintaan akan kuliner yang saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok seseorang, serta diiringi dengan keterampilan yang mumpuni di bidang tersebut.

⁶ Badan Pusat Statistik, *Cilegon dalam angka*, <https://cilegonkota.bps.go.id>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2022, pukul 19.42 WIB.

Indikator tingkat literasi digital yang masih perlu dioptimalkan pada tiap UMKM di Kota Cilegon yang walaupun UMKM nya telah memiliki omset diatas 7 juta, namun pada saat memasarkan produknya masih gagap teknologi, hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi (Kasi) Pengawasan Koperasi Dinas Koperasi (Diskop) Kota Cilegon Ibrohim Aji bahwa masih banyaknya para pelaku UKM dan UMKM yang masih gagap teknologi alias gaptex dan mereka masih berjualan secara manual menurut Ibrohim Aji saat dilakukanya kegiatan Pelatihan Pemasaran secara Online di Hotel Sari Kuring Indah, kemudian Kasi Pemberdayaan dan dan fasilitas menambahkan bahwa pelaku UMKM sebenarnya sudah dari mereka memiliki media sosial seperti facebook dan instagram, namun masih belum digunakan secara maksimal, ungkap Teti Hartati.⁷

UMKM di Kota Cilegon ini yang relatif kecil dibandingkan daerah lain yang saat ini jumlah UMKM di kota Cilegon terdapat 22.000 yang terdiri dari 70% kuliner dan 30% non kuliner, hal ini sangat bertolak belakang saat melihat potensi yang begitu strategis di kota cilegon, namun minat akan berwirausahanya masih *fifty fifty* yang dikatakan oleh Indra Wahyudi.⁸ Dilihat dari urgensinya bahwa UMKM ini berperan aktif dalam meningkatkan laju perekonomian di Kota Cilegon, disertai pentingnya penerapan literasi digital dan orientasi kewirausahaan di tiap pelaku UMKM yang tentunya akan mensinyalir terhadap meningkatnya kinerja usaha.

⁷ Administrator. *Puluhan Pelaku UKM dan Umkm Belajar Pemasaran Online Agar Omset Meningkat*, <https://oeridab.com>, Diakses pada tanggal 6 November 2022,pukul 13.05 WIB.

⁸ Indra Wahyudi, *Begini Strategi Tingkatkan UMKM di Kota Cilegon*, <https://pelitajabar.com>, Diakses pada tanggal 26 Oktober 2022,pukul 14.15 WIB.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi permasalahan tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah tersebut, diantaranya :

1. Perkembangan UMKM di Kota Cilegon relatif masih sedikit jika dibandingkan dengan kabupaten atau kota lain di Provinsi Banten.
2. Masih tingginya angka pengangguran dan kemiskinan.
3. Kurangnya keberanian mengambil resiko dan kemampuan dalam mengambil setiap peluang pada pelaku umkm sedangkan dalam berwirausaha sangat penting bagi pelaku usaha dalam menghadapi resiko yang terjadi dan mampu menemukan berbagai jalan alternatif dari permasalahan dan solusinya.
4. Masih banyak dari pelaku UMKM yang masih belum mengoptimalkan penggunaan teknologi digital.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan keadaan permasalahan tersebut sehingga dalam penelitian ini penulis membatasi masalah supaya tidak menyimpang dan melebar, sehingga penelitian ini perlu difokuskan agar sesuai dengan tujuan penelitian yang baik, oleh karenanya peneliti akan membatasi penelitian ini pada :

1. Variabel independen (bebas atau mempengaruhi) pada pembahasan skripsi ini terdiri dari variabel literasi digital dan variabel orientasi kewirausahaan.

2. Variabel dependen (Terikat atau dipengaruhi) dalam penelitian ini, yaitu kinerja usaha UMKM
3. Penelitian ini dilakukan pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon.

D. Rumusan Masalah

Dari batasan permasalahan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah pada kajian ini, diantaranya :

1. Apakah literasi digital secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon?
2. Apakah orientasi kewirausahaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon?
3. Apakah literasi digital dan orientasi kewirausahaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, sehingga tujuan pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah literasi digital secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon.

2. Untuk mengetahui apakah orientasi kewirausahaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon.
3. Untuk mengetahui apakah literasi digital dan orientasi kewirausahaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha umkm pada usaha kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut, sehingga manfaat pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Kajian ini diharapkan mampu menjadi wadah dalam pengaplikasian teori yang sudah dipelajari di kampus, menambah khazanah keilmuan, memberikan pemahaman dalam meningkatkan kualitas kepenulisan.

2. Bagi Program Studi Ekonomi Syariah

Dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi parameter mahasiswa dalam merealisasikan ilmu yang diperoleh selama melakukan studi dan memberikan saran dan kritik pada mata kuliah ekonomi syariah.

3. Bagi UMKM

Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan kepada para pelaku usaha umkm akan pentingnya literasi digital dan orientasi kewirausahaan dalam menopang kesuksesan usahanya.

4. Bagi Pihak Lain

Dalam penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi pihak lain khususnya para pegiat umkm dalam meningkatkan kinerja usahanya.

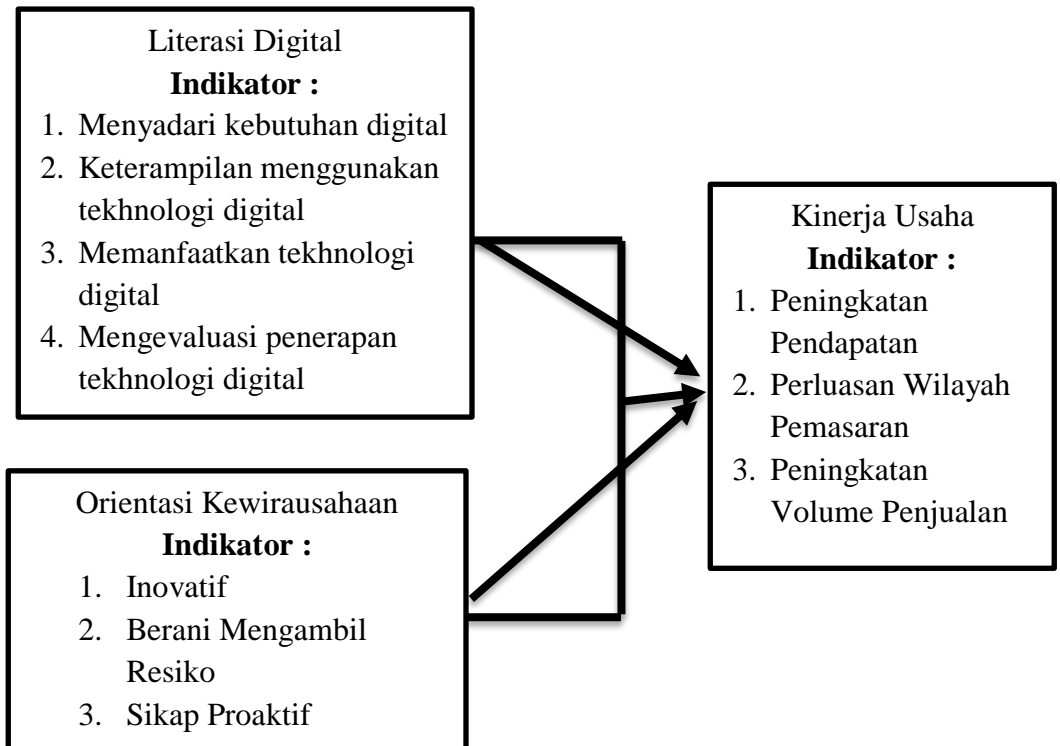
G. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis terkait literasi digital dan orientasi kewirausahaan agar mengetahui apakah benar akan memiliki pengaruh terhadap kinerja usaha, berikut variabel yang akan diteliti, antara lain :

1. Variabel bebas (Independent Variabel) yaitu Literasi Digital ditandai simbol (X1).
2. Variabel bebas (Independent Variabel) yaitu Orientasi Kewirausahaan ditandai simbol (X2).
3. Variabel terikat (Dependent Variabel) yaitu Kinerja Usaha ditandai simbol (Y).

Sehingga dari penjelasan tersebut, akan divisualisasikan dengan menggunakan skema kerangka pemikiran berikut ini.

Skema Kerangka Pemikiran⁹



H. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan dan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Literasi Digital dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha UMKM (Studi Pada Usaha Kuliner di Kelurahan Karang Asem Kota Cilegon)”. Disusun dengan menggunakan sistematika pembahasan, antara lain :

Bab I, berupa pendahuluan ini menjelaskan berupa latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan

⁹ Ratih Aprilia, *Pengaruh Literasi Informasi dan Perilaku Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Kecil Studi pada Usaha Kuliner di Kota Makassar*, hal.41

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

Bab II, berupa penjelasan teori yang berkaitan dengan variabel yang akan dijadikan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi, hubungan antar variabel-variabel, hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, dan hipotesis penelitian.

Bab III, Bab ini berupa uraian secara rinci tentang ruang lingkup penelitian seperti, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan definisi operasional variabel penelitian.

Bab IV, Bab ini berupa gambaran umum objek penelitian, deskripsi data responden, dan analisis data yang dan hasil penelitian ditarik kesimpulannya disertai dengan pembahasan.