

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang Penelitian

Memasuki era pasar bebas ASEAN 2015 dan ASIA Pasifik 2020, menurut Rukmana (2006:2) Indonesia dihadapkan pada masalah kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam persaingan global. Memperhatikan data dalam *The Global Competitiveness Report Tahun 2010-2011*, Schwab (2010:p.15) mengemukakan pada tahun 2010 walaupun peringkat daya saing Indonesia berdasarkan *Growth Competitiveness Index* (GCI) berada pada urutan ke-44 dari 139 negara telah mengalami kemajuan dibandingkan tahun 2009 di urutan ke-54 dari 133 negara, daya saing kita masih tertinggal di lingkup ASEAN apabila melihat GCI negara tetangga Thailand (38), Brunei (28), Malaysia (26) dan Singapura (3). Menurut Euis (2009): permasalahan krusial yang dihadapi bangsa ini, yang menyangkut SDM antara lain ketidaksesuaian kompetensi SDM dengan pasar kerja, tingginya tingkat pengangguran, rendahnya kualitas pendidikan, dan pada akhirnya secara simultan menyebabkan rendah kualitas SDM Indonesia. Oleh karena itu, agar dapat eksis dan *survive* di arena kehidupan global yang kian kompetitif, Indonesia dituntut untuk bebenah diri mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM-nya, sehingga mampu berperan dalam persaingan global.

Peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan antara lain melalui kegiatan pendidikan. Namun kenyataan saat ini kualitas bidang pendidikan memprihatinkan, sebagaimana dinyatakan Nandika (2006:xi) bahwa salah satu keprihatinan publik terhadap bidang pendidikan yang kerap muncul ke permukaan adalah kualitas pendidikan kita dari waktu ke waktu tak kunjung mengalami perbaikan. Memperhatikan data dalam *The Global Competitiveness*



Report tahun 2010-2011, Schwab (2010,p.20) mengemukakan pada tahun 2010 ranking GCI index pada pilar *High Education dan Trainning* Indonesia menurun drastis yaitu berada pada urutan ke-66 dari 115 negara dibandingkan tahun sebelumnya 2009 di urutan ke-50 dari 111 negara. Hal tersebut menunjukkan indikator makro tentang prestasi perbaikan pendidikan tinggi di Indonesia keberhasilannya belum optimal. Padahal, menurut Nandika (2007:15) dalam berbagai laporan penelitian banyak yang mengkonstatir: “*survival of the nation depends on educated peoples*”. Hal ini memberi pengertian bahwa keberlangsungan hidup suatu bangsa tergantung pada warganya yang terdidik.

Berdasarkan uraian di atas, Pendidikan Tinggi Indonesia menghadapi permasalahan menyangkut kualitasnya yang masih rendah yang mengakibatkan daya saing bangsa, baik di tingkat regional ASEAN, terlebih lagi di tingkat dunia, kalah dengan negara lain. Tantangan terberat adalah ditandatanganinya *General Agreement on Trade in Services* (GATS) dalam pertemuan *World Trade Organization* (WTO) Tahun 2005 tentang masuknya bidang pendidikan sebagai bagian dari sektor usaha jasa. Artinya, Perguruan Tinggi Asing (PTA) boleh didirikan di Indonesia. Menurut Nandika (2007:108), kita tidak bisa menutup diri dari persaingan global di bidang pendidikan dengan menolak masuknya PTA di Indonesia, karena kenyataan dari Angka Partisipasi Kasar (APK) Perguruan Tinggi (PT) tahun 2009/2010 menunjukkan bahwa jumlah penduduk usia perguruan tinggi (19-23 tahun) mencapai 21.170.300 dan baru sekitar 4.657.547 atau 22% yang tertampung sehingga masih banyak calon mahasiswa yang belum tertampung di PT (sumber: didownload dari <http://www.psp.kemdiknas.go.id>, pada tanggal 28 November 2012). Tidak dapat dipungkiri, kenyataan ini merupakan peluang pasar bagi pendirian PT nasional maupun PTA. Memperhatikan hal tersebut, yang menjadi pertanyaan adalah: “*Apakah PT nasional siap bersaing dengan PTA?*”. Kekhawatiran yang wajar dan beralasan, mengingat kualitas PT di Indonesia pada umumnya masih



belum begitu bagus, walaupun perkembangan kuantitas PT menunjukkan peningkatan yang tajam.

Menurut Karwati (2009) berdasarkan data statistik Ditjen Dikti Depdiknas tercatat bahwa secara kuantitas berkembang jumlah PT (akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas) di Indonesia meningkat tajam, dari 1.634 PT pada bulan September 1999 naik menjadi 2.428 PT atau naik sebesar 49% pada tahun 2004. Selanjutnya, dalam buku *Perspektif Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2009*, yang diterbitkan oleh Ditjen Dikti 2009, tercatat jumlah PT di Indonesia tahun 2008 sebanyak 3.016 yang terdiri atas 83 PTN dan 2.933 PTS dan apabila dibandingkan dengan tahun 2004 naik 26%, sementara apabila dilihat selama 10 tahun terakhir (1999-2009) kenaikannya sangat tajam sebesar 87%.

Tabel 1.1

Jumlah Perguruan Tinggi di Lingkungan Ditjen Dikti
Berdasarkan Kelompok Kopertis Wilayah Tahun 2008/2009

KELOMPOK KOPERTIS WILAYAH/PTN		JUMLAH	PORSI
00	PTN	83	2.75%
01	Kopertis Wilayah I	328	10.88%
02	Kopertis Wilayah II	203	6.73%
03	Kopertis Wilayah III	324	10.74%
04	Kopertis Wilayah IV	469	15.55%
05	Kopertis Wilayah V	121	4.01%
06	Kopertis Wilayah VI	236	7.82%
07	Kopertis Wilayah VII	316	10.48%
08	Kopertis Wilayah VIII	125	4.14%
09	Kopertis Wilayah IX	334	11.07%
10	Kopertis Wilayah X	235	7.79%
11	Kopertis Wilayah XI	155	5.14%
12	Kopertis Wilayah XII	87	2.88%
JUMLAH		3016	100.00%

Sumber: Ditjend Dikti, 2009, *Perspektif Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2009*, h.12

Walaupun keberadaan PT tersebut menyebar di seluruh kota besar, propinsi, dan wilayah Indonesia, namun memperhatikan Tabel 1.1, sebarannya tidak merata dimana terdapat kota atau daerah yang sangat banyak populasi PT-nya dan di tempat lain sangat terbatas dan bahkan mungkin tidak ada. Dari segi



proporsi, secara nasional nampak bahwa Kopertis wilayah IV Propinsi Jawa Barat dan Banten menempati proporsi tertinggi yaitu 15% dengan jumlah PT sebanyak 469 institusi, diikuti oleh secara relatif kurang lebih sama yakni kisaran 11% antara Kopertis Wilayah I (328 institusi), Wilayah III (324 institusi), dan Wilayah IX (334 institusi). Sementara itu, dari sisi proporsi jumlah PTN hanya sebesar 3% atau sebanyak 83 institusi. Kemudian, 5 kota terbanyak perguruan tingginya adalah Medan (157 PT), Bandung (130 PT), Makasar (112 PT), Jakarta Selatan (104 PT), dan Jakarta Timur (94 PT).

Berdasarkan uraian data di atas dapat dilihat bahwa, pertama: perkembangan peningkatan kuantitas secara tajam dengan penyebaran yang tidak merata tersebut mengilustrasikan iklim persaingan PT terlebih bagi PTS yang secara nasional saja semakin ketat. Kedua, yang tercipta secara nyata hanyalah pertumbuhan jumlah perguruan tinggi itu sendiri, namun dalam Bab V Penutup pada buku *Perspektif Perguruan Tinggi Indonesia Tahun 2009* dikemukakan bahwa terdapat sejumlah kota dengan jumlah program studi sangat banyak dan rata-rata jumlah mahasiswanya relatif rendah; misalnya, Bandung, Medan, Ujung Pandang, Padang, Provinsi Riau, dan Provinsi Banten. Oleh karena itu, yang terpenting perlu dilihat sejauhmana penambahan perguruan tinggi mampu meningkatkan daya serap masukan mahasiswa baru, mengurangi jumlah migrasi calon peserta didik ke daerah lain, dan memberi dampak positif bagi kehidupan masyarakat. Substansinya Perguruan Tinggi Nasional (PTN dan PTS) harus membenahi kualitasnya sehingga keberadaanya (lama) bisa tumbuh lebih sehat, karena tidak dapat dipungkiri para calon mahasiswa hanya akan tertarik untuk belajar di PT yang sehat dan berkualitas.

Winata (2012) mengemukakan bahwa dimensi pendidikan merupakan pondasi dan jalur utama pengembangan SDM. Pengembangan SDM yang berkualitas bisa dihasilkan oleh pendidikan yang berkualitas. Kualitas pendidikan akan melahirkan modal intelektual (*intellectual capital*) dan modal teknologi (*technological capital*) yang sangat diperlukan untuk membangun



masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge based economy*). Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, maka kualitas pendidikan, dalam hal ini kualitas PT di Indonesia harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar menghasilkan SDM yang mampu bersaing dengan negara lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2000:54) bahwa hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Demikian halnya juga dengan pendapat Slack (2009:383) : *“All businesses are concerned with quality, usually because they have come to understand that high quality can give a significant competitive advantage”*.

Amanat UUD 1945 Pasal 28 ayat 1 dan Pasal 31 ayat 1 menyiratkan bahwa pendidikan tidak hanya pilar dalam mencerdaskan kehidupan bangsa tetapi syarat mutlak bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perguruan Tinggi merupakan lembaga penyelenggara pendidikan tinggi dengan sarana pendidikan memberikan pelayanan pendidikan kepada *stakeholder* dan memiliki peranan strategis dalam mempercepat terwujudnya kualitas pendidikan masyarakat. Menurut Mishra (2007:10):

“Higher education is the backbone of any society. It is the quality of higher education that decides the quality of human resources in a country. Quality in higher education means the educational process in such that it ensures students achieve their goals and thereby satisfies the needs of the society and help in national development”.

Inti dari pendidikan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan sesuai harapan yang diinginkan masyarakat, dengan kata lain substansinya adalah kepuasan *stakeholder*. Oleh karena itu sejalan dengan pendapat Zaelani (2006) bahwa kepuasan pelanggan di-drive oleh kinerja layanan dan kinerja layanan dihasilkan dari kualitas layanan.

Dari sisi penyelenggaraannya, pendidikan tinggi termasuk kategori jasa yang dilaksanakan oleh PT bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pendidikan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan



yang diberikan kepada *stakeholders*-nya. Mengingat masalah-masalah biaya kuliah yang mahal dan kekhawatiran jumlah siswa menurun, memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan merupakan fokus utama dari agenda banyak universitas. Pendidikan tinggi sebagai sektor jasa yang karakteristik layanannya *intangible*, salah satu cara yang dapat membedakannya dengan universitas lain adalah menawarkan layanan mereka dalam kompetisinya dengan pemberian kualitas pelayanan yang sangat baik (*excellent service quality*).

Kualitas pendidikan yang kasat mata tentunya tertuju pada kualitas lulusan dari pendidikan itu sendiri. Untuk dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas tentunya harus didukung oleh sebuah proses yang berkualitas juga. Dan sebuah proses pendidikan yang berkualitas harus didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang berkualitas pula. Peningkatan kualitas pendidikan harus bersifat menyeluruh menyangkut semua komponen, pelaksanaan dan kegiatan yang berkualitas total (*total quality*). Intinya, *stakeholder* membutuhkan jaminan dan kepercayaan bahwa layanan pendidikan dalam hal ini PT memiliki kemampuan untuk memberikan kualitasnya secara konsisten sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan oleh pemerintah dan sesuai dengan keinginan *stakeholder*. Oleh karena itu, hal utama yang harus dilakukan oleh Pemerintah dalam hal ini Ditjen Dikti adalah melakukan pembenahan manajemen penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan membuat kebijakan yang dapat menjamin keberadaan PT yang ada (lama) bisa tumbuh lebih sehat dan berkualitas (*quality assurance*).

Untuk mewujudkan *quality assurance*, maka dari itu Dirjend Dikti menetapkan konsep manajemen pendidikan tinggi dalam Buku Panduan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi atau SPM-PT 2010. Pada Bab I dikemukakan bahwa pada saat ini paling tidak terdapat 3 macam kegiatan di bidang pendidikan tinggi, yang baik sendiri maupun bersama-sama, pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin kualitas penyelenggaraan pendidikan



tinggi, yaitu : (1) Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED), (2) Akreditasi Perguruan Tinggi oleh BAN-PT dan (3) Penjaminan Mutu. Berkaitan dengan kualitas dalam rangka penjaminan mutu, PT atau universitas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan standar nasional pendidikan (SNP), Visi PT dan kebutuhan *stakeholder* sehingga kepuasan mahasiswa dan SDM yang berkualitas dapat diwujudkan.

Lembaga pendidikan tinggi memiliki dua pelanggan, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal dalam hal ini para karyawan dan dosen dan pelanggan eksternal yaitu mahasiswa sebagai konsumen utamanya. Menurut Handayani (2011), kualitas layanan di PT ditentukan oleh kualitas layanan internal maupun eksternal, dan hal ini sejalan dengan model *Service-Profit Chain* dari Heskett, et al. (1997) yang dikutip dari Tjiptono (2005:105). Model ini mengemukakan bahwa kualitas jasa internal berpengaruh pada kepuasan karyawan, dan kepuasan karyawan berimplikasi pada tingkat retensi dan produktivitas. Peningkatan produktivitas yang dibarengi dengan ketulusan dalam membantu pelanggan akan menghasilkan nilai jasa eksternal yang pada gilirannya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan eksternal sehingga terwujud loyalitas dan profitabilitas. Demikian juga Forst (2002) yang dikutip Handayani (2011) mengemukakan bahwa peningkatan kualitas layanan eksternal (*external service quality*) akan membutuhkan waktu yang lebih cepat dengan diawali peningkatan kualitas layanan internal (*internal service quality*) yang signifikan. Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan yang ketat, perbaikan performansi kualitas layanan PT harus dilakukan baik secara internal maupun eksternal.

Kualitas layanan pendidikan “baik” maka mahasiswa akan “puas”, dan mahasiswa yang puas lebih mungkin untuk menjadi mahasiswa yang “sukses”. Demi terwujudnya hal tersebut, dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang berkualitas, agar memperoleh kepercayaan *stakeholder* maka pendidikan tinggi harus melakukan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Hal tersebut sejalan



dengan Rukmana (2006:12) yang menyatakan bahwa dalam konteks kualitas penyelenggaraan pendidikan yang penting harus ada “*continuous improvement*” bagi keberhasilan pendidikan. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas PT tidak cukup hanya dilakukan sementara, tetapi harus dilakukan secara terus-menerus tanpa henti (*continuous quality improvement*) dan secara bersungguh-sungguh.

Walaupun setiap PT telah melaksanakan *quality assurance* konsep dari SPM-BAN PT 2010, akan tetapi dalam rangka memperbaiki, meningkatkan dan mempertahankan performansi kualitasnya dalam berbagai bidang, PT perlu melakukan suatu *assessment* kualitas layanan yang secara praktis dapat ditempuh dengan mengukur performansi kualitas layanan internal dan eksternal pada setiap program studi secara bertahap dan konsisten. Oleh karena itu, dengan *continuous quality improvement* diharapkan dicapai suatu hasil kualitas penyampaian layanan organisasi yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Urgensi ini didukung oleh Parasuraman dan Bitner (2003) yang mengemukakan bahwa: “*Improving service quality is a strategy for keeping customers as well as getting them in the first place*”.

Dengan mengumpulkan data kepuasan dari dosen dan mahasiswa akan diperoleh peta kualitas internal dan eksternal atau kinerja PT yang menggambarkan dimana mereka melayani dosen dan mahasiswa terbaik dan dimana ada area untuk perbaikan. Menurut Ratminto (2006:173) untuk memastikan keberhasilan kinerja bisnis industri jasa, banyak penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan. Beberapa pakar sebelumnya mengemukakan berbagai model dengan dimensinya masing-masing untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan, diantaranya yaitu : McDonald dan Lawton (1977) dengan dimensi *efficiency* dan *effectiveness*, kemudian Salim dan Woodward (1992) dengan dimensi *economy*, *efficiency*, *effectiveness* dan *equity*, Lenvinne (1990) dengan dimensi *responsiveness*, *responsibility* dan



accountability, selanjutnya Parasuraman, et.al.(1988) terkenal dengan 5 dimensi *servqual*, dan masih banyak lagi yang lainnya (selengkapnya lihat Tabel 2.3).

Berdasarkan uraian di atas, dalam rangka membuat strategi perbaikan kualitas performansi layanan pendidikan tinggi maka dilakukan penelitian dengan mengacu pada model *service profit chain* dari Heskett, et.al (1997). Melalui model ini dapat integrasikan 2 (dua) macam *assessment* kualitas layanan, yaitu penilaian kualitas layanan internal (dimensi *internal service quality* atau INTQUAL) melalui perspektif dosen dan kualitas layanan eksternal (dimensi *external service quality* atau EXQUAL) melalui perspektif mahasiswa. Sementara untuk pendekatan penilaian INTQUAL dan EXQUAL keduanya menggunakan dimensi yang sama dari Parasuraman et.al. (1998) yang dikutip Tjiptono (2000:7), yaitu : 5 dimensi pokok SERVQUAL meliputi : *tangibles, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy*.

Pengukuran kualitas layanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan kualitas pelayanan yang diberikan. Baik INTQUAL maupun EXQUAL akan mengukur skor kualitas layanan yang menggambarkan layanan baik atau buruk pada berbagai jenis atau sektor jasa. Namun demikian, menurut Jones (2008), karena pelanggan internal dan eksternal disamping memiliki kesamaan dalam menilai kualitas pelayanan yang persis sama, juga memiliki perbedaan dalam hal apa yang mereka konsumsi, tingkat pilihan, dan tingkat keahlian dalam barang atau jasa yang mereka beli (Finn et al. 1996), juga pengukuran-pengukuran tersebut dalam konteks yang berbeda, maka yang pertama dilakukan setelah pengumpulan data adalah melakukan pengujian kembali terhadap validitas dan reliabilitasnya. Aritonang (2005:51) berpendapat bahwa, kuesioner kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama (homogen). Dan validitas berkaitan dengan



kesesuaian atribut butir pernyataan dengan atribut dan dimensi kualitas yang diukur.

Pendekatan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) sebagai model pengukuran dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menguji kinerja validitas dan reliabilitas *observed variable* terhadap variabel latennya. Kemudian dalam mengatasi masalah kesubjetifan dan kesamaran dalam skala penilaian INTQUAL dan EXQUAL diperlukan pendekatan yang lebih rasional dengan membuat suatu interval dalam rating yang mampu mempresentasikan bahasa penilaian yang tidak pasti dan tidak presisi. Untuk mengatasi hal tersebut, menurut Hidayantho (2012:12) dapat digunakan metode *fuzzy*. Selanjutnya, melakukan skoring nilai *fuzzy-SERVQUAL* antara persepsi dan harapan untuk INQUAL dan EXQUAL.

Nilai *fuzzy-SERVQUAL* dijadikan masukan menyusun grafik metode *Important Performance Analysis* (IPA). Grafik disusun berdasarkan nilai defuzzifikasi antara persepsi dan harapan dari setiap atribut. Melalui grafik ini dilakukan analisis-IPA, sehingga kita bisa menganalisis atribut-atribut SERVQUAL mana saja pada INTQUAL maupun EXQUAL yg direkomendasikan untuk diperbaiki performansinya berdasarkan letaknya dalam kuadran.

Terakhir, metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk menentukan strategi prioritas perbaikan terhadap atribut layanan dari dimensi INTQUAL dan EXQUAL dengan skor kualitas terendah. Pengukuran skala prioritas didasarkan pada kriteria sebagai sebuah pertimbangan dalam mengambil keputusan dari pakar atau pimpinan di PT.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Bagaimana analisis performansi kualitas layanan internal dan eksternal Pendidikan Tinggi pada saat ini.



- 2) Bagaimana strategi perbaikan performansi kualitas layanan Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Menganalisis performansi kualitas layanan internal dan eksternal Pendidikan Tinggi pada saat ini.
- 2) Menentukan strategi perbaikan performansi kualitas layanan Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi :

- 1) Bagi ilmu pengetahuan, menambah khazanah pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Industri khususnya pada bidang *Operation Management* dalam industri jasa, *Quality Control*, *Service Marketing*, dan Teknik Pengambilan Keputusan.
- 2) Bagi institusi pendidikan dalam hal ini pimpinan perguruan tinggi mulai dari tingkat rektorat, fakultas hingga program studi sebagai ujung tombak sebagai penyedia layanan, mendapat masukan untuk membuat kebijakan strategi perbaikan dan peningkatan performansi kualitas layanan kepada dosen dan mahasiswa sehingga terwujud kepuasan stakeholder internal dan eksternal.
- 3) Bagi dosen dan mahasiswa sebagai pelanggan utama penerima layanan, menjadi wahana dalam menyampaikan aspirasi dengan memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang diterima dan diharapkan dengan harapan terjadi perbaikan layanan sehingga terwujud pelayanan yang memuaskan.



1.4 Pembatasan dan Asumsi

Batasan masalah dalam penelitian ini bahwa:

- 1) Penelitian dilakukan pada salah satu Program Studi di Universitas XYZ.
- 2) Karena keterbatasan jumlah sampel maka model SEM yang digunakan adalah Model Pengukuran CFA yang digunakan untuk menguji kinerja validitas dan reliabilitas *observed variable* terhadap variabel latennya.

Asumsi khususnya untuk Metode SEM:CFA bahwa:

- 1) Data diindikasikan berdistribusi normal
- 2) Hubungan antar variabel dianggap linier.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematikan penulisan laporan dalam penelitian terdiri dari :

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan umum yang menggambarkan isi tesis yang meliputi : latarbelakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatas dan asumsi dan sistematika penulisan laporan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan tinjauan kepustakaan yang terkait dengan masalah penelitian yang memberikan gambaran pengetahuan yang mendasarinya.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini disamping membahas tentang alur sistematis yang dilakukan dalam penelitian, juga mengemukakan tentang pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah serta menganalisis data.



Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang rekapitulasi data yang diperoleh dalam penelitian serta pengolahan data untuk analisis lebih lanjut.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini menguraikan analisis dan interpretasi dari serangkaian pengolahan data yang telah dilakukan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi hasil akhir yang menjawab tujuan penelitian berdasarkan pada pengolahan dan analisis data yang dilakukan sehingga disamping mampu memberikan gambaran hasil penelitian pada saat ini juga kemungkinan penelitian lebih lanjut dari topik yang dibahas.



Halaman ini sengaja dikosongkan

