

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Di antara berbagai tantangan yang sedang dihadapi oleh berbagai negara pada saat ini, memungkinkan tantangan yang paling besar adalah bagaimana negara tersebut menghadapi adanya revolusi industri keempat atau disebut sebagai revolusi industri 4.0. Adanya revolusi industri 4.0 ini mendorong teknologi informasi menjadi bagian terpenting dan telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Segala hal menjadi tanpa batas (*borderless*) dengan penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (*unlimited*). Era revolusi industri 4.0 juga akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia, termasuk di dalamnya bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta pendidikan tinggi. Institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi berusaha menciptakan model perkuliahan yang dapat menjangkau diseluruh pelosok negeri.

Kementrian Riset, Teknologi, dan Perguruan Tinggi menjelaskan ada 5 elemen penting yang harus menjadi perhatian dan dilaksanakan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing bangsa di era revolusi industri 4.0, salah satu dari elemen penting tersebut adalah persiapan sistem pembelajaran atau perkuliahan yang lebih inovatif contohnya adalah sistem pembelajaran *online* atau sering disebut sebagai *e-learning*

(<https://www.ristekdikti.go.id/>). Kemunculan konsep *e-learning* sebenarnya sudah ada sejak tahun 2002, di mana konsep *e-learning* ini masih sebatas dikelola oleh Pusat Teknologi dan Komunikasi Departemen Pendidikan Nasional yang diberi nama edukasi.net, kemudian konsep *e-learning* tersebut diadopsi oleh perusahaan swasta berbasis *startup* bidang pendidikan dengan konsep yang lebih menarik dan dengan fitur yang lebih lengkap. Perusahaan *startup* tersebut antara lain ruang guru, rumah belajar, *google classroom*, *edmodo*, *quipper*, *zenius*, *kelaskita*, *brainly*, *pahamify*, *bimbelsmart* dan lain-lain. Konsep *e-learning* yang digagas oleh perusahaan swasta *startup* ditujukan untuk membuat kegiatan pembelajaran yang lebih adaptif dan responsif dalam merespon kebutuhan masyarakat dan diharapkan mampu menjadi solusi bagi anak bangsa di seluruh daerah untuk menjangkau pendidikan yang lebih berkualitas.

Menteri Keuangan, Sri Mulyani mengungkapkan bahwa dunia pendidikan menjadi garis depan “*disruptive technology*”, artinya dunia pendidikan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, dan mampu merespon kebutuhan masyarakat saat ini.

(<https://www.ristekdikti.go.id/>). Era globalisasi ekonomi yang diikuti dengan liberalisasi di sektor pendidikan saat ini, menyebabkan semakin kuatnya tuntutan terhadap sarana dan prasarana pendidikan dalam menentukan kualitas lulusan sebagai *output* lembaga pendidikan. Penggunaan teknologi *e-learning*

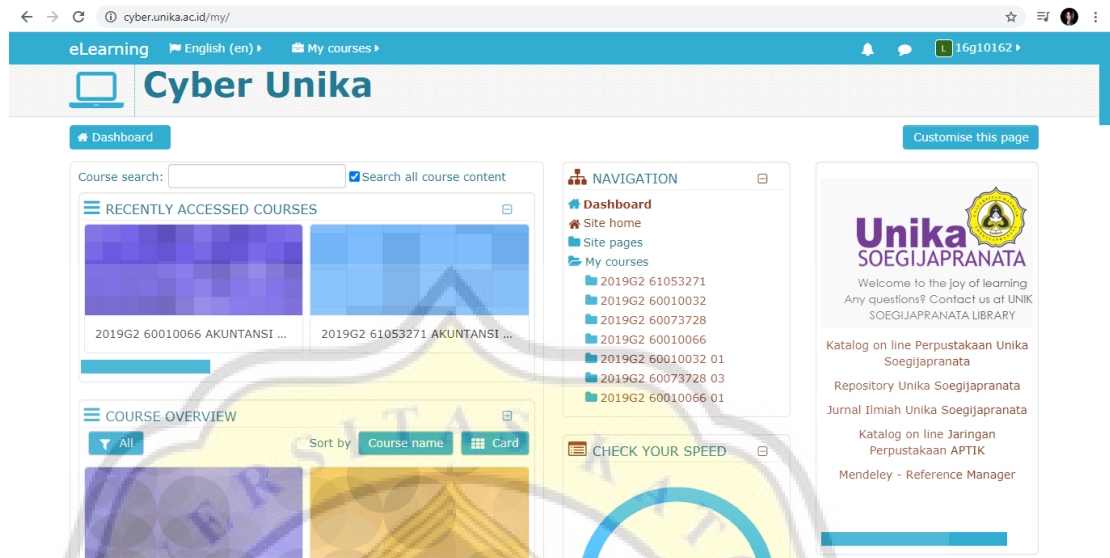
akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam suatu pembelajaran, karena *e-learning* dianggap sebagai alat *transfer* dan *sharing* pengetahuan yang bernilai tinggi (Wang & Ruhe, 2007).

Pemanfaatan *e-learning* menjadi sangat dibutuhkan sejak Menteri Pendidikan Nadiem Makarim membuat kebijakan untuk menonaktifkan pembelajaran tatap muka atau *offline* dan menggantinya dengan pembelajaran *online* atau virtual, kebijakan tersebut dituangkan dalam Surat Edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan No.4 Tahun 2020 tentang skema pembelajaran *online*, karena adanya wabah covid-19 yang menyerang hampir 39 negara di dunia termasuk Indonesia awal tahun 2020 ini. Penyebaran virus covid-19 ini sangat berdampak pada dunia ekonomi yang mulai menurun secara drastis, namun saat ini dampaknya semakin meluas dan dirasakan juga pada dunia pendidikan. Kebijakan yang diambil oleh banyak negara yang terkena dampak covid-19 ini termasuk Indonesia dengan meliburkan seluruh aktivitas pendidikan, membuat pemerintah dan lembaga terkait harus menghadirkan alternatif proses pendidikan yang lebih fleksibel dengan memanfaatkan dan memaksimalkan fungsi sistem *e-learning* yang sudah dikembangkan sebelumnya (Purwanto et al., 2020).

Dikutip dari [Republika.co.id](http://Republika.co.id), kebijakan yang dikeluarkan oleh Nadiem tersebut tentunya berdampak secara luas di seluruh sekolah dan perguruan tinggi di Indonesia. Segala aktivitas akademik yang biasa dilakukan di kampus

saat masa pandemi ini harus dilakukan di rumah. Guru maupun dosen pun dipacu untuk lebih kreatif dalam memberikan materi secara *online* kepada siswa atau mahasiswanya. Namun, terdapat sisi negatif dari sistem pembelajaran *online* salah satunya setiap individu memiliki tingkat pemahaman yang berbeda. Kemudian, banyak mahasiswa khususnya dari kalangan yang kurang dari segi ekonomi bahwasanya mereka mengeluhkan menghabiskan banyak paket kuota internet.

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan pembelajaran *online*. *E-Learning* yang dikembangkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata Semarang bernama “*Cyber Learning*”. [Cyber Learning](https://cyber.unika.ac.id/) merupakan sistem manajemen kuliah berbasis web yang bisa digunakan untuk mendapatkan materi perkuliahan, mengerjakan tugas maupun ujian. *Cyber Learning* Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan *Hybrid / Blended Learning* karena otomatis akan terhubung dengan sistem presensi dan dilengkapi dengan berbagai sarana yang setara dengan perkuliahan tatap muka, seperti ruang diskusi, presensi, maupun pencegahan plagiasi. Dengan begitu, proses pembelajaran melalui *cyber learning* dapat seimbang dengan pembelajaran secara tatap muka. *Cyber learning* ini dapat diakses melalui laman <https://cyber.unika.ac.id/> (Perpustakaan Unika, 2020). Berikut merupakan tampilan *cyber learning* yang dikembangkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.



**Gambar 1.**  
**Tampilan Cyber Learning Unika Soegijapranata Semarang**

Survei yang dilakukan pada 50 Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang dipilih secara acak, dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden, sebanyak 54,6% responden berniat dan berencana untuk selalu menggunakan *cyber learning* untuk proses perkuliahan, di luar pandemi covid-19. Namun, sebanyak 45,4% responden tidak berniat dan berencana untuk selalu menggunakan *cyber learning* dalam proses perkuliahan. Berdasarkan survei tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Cyber Learning* belum digunakan secara maksimal, beberapa dosen dan mahasiswa memungkinkan masih menggunakan aplikasi lain untuk pembelajaran *online* seperti whatsapp, line, zoom dan lain sebagainya. Salah satu alasan pembelajaran *online* di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang masih menggunakan aplikasi lain yaitu kendala dalam

masalah internet dan server yang sering tidak bisa terhubung saat menggunakan *Cyber Learning* ini.

Adanya sebuah teknologi informasi yang diterapkan pada berbagai bidang akan menghasilkan respon yang berbeda dari penggunanya. Respon tersebut dapat berupa penerimaan maupun penolakan. Teknologi informasi dapat diterima dengan baik apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Venkatesh et al. (2012) mengungkapkan bahwa untuk dapat mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi harus mengetahui atau memprediksi niat penggunaan untuk menggunakan teknologi. Artikel ini meneliti mengenai pengaruh penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT). Teori ini digunakan untuk mempelajari sejauh mana persepsi umum tentang teknologi baru.

Sejak dipublikasikan, UTAUT telah berfungsi sebagai model dasar yang telah diterapkan pada studi terkait dengan persepsi penerimaan dan penggunaan teknologi baik dalam konteks organisasi maupun non-organisasi. Penambahan konstruk baru bertujuan untuk memperluas ruang lingkup mekanisme teoritis yang diuraikan dalam UTAUT dan memperkuat generalisasi sehingga muncullah teori UTAUT 2 sebagai efek aplikasi dan replikasi dari teori UTAUT. Untuk dapat memahami lebih lanjut terkait dengan niat penggunaan (*behavioral intention*) dibutuhkan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi atau membentuk niat penggunaan tersebut. Sesuai dengan teori UTAUT 2 maka faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan tersebut diantaranya



*performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), *facilitating conditions* (kondisi pendukung), *hedonic motivation* (motivasi hedonis), *price value* (nilai harga), dan *habit* (kebiasaan) (Venkatesh et al., 2012). Selain itu, pada model UTAUT 2 mempertimbangkan adanya pengaruh moderasi jenis kelamin, umur, dan pengalaman yang memungkinkan menghasilkan persepsi yang berbeda.

Pada penelitian ini faktor-faktor tersebut dijelaskan secara sederhana menjadi 3 bagian yaitu *expectancy (performance dan effort)*, *influence (social, facility, price)*, dan *personal (hedonic motivation dan habit)*. Niat penggunaan didefinisikan sebagai niat individu untuk melakukan tindakan tertentu yang bisa memprediksi perilaku seseorang saat bertindak sukarela (Islam et al., 2013). Niat penggunaan berfungsi untuk membangun sebuah keputusan individu berdasarkan pemikiran apakah seorang individu akan melakukan suatu perilaku tersebut atau tidak (Alasmari, 2017).

Niat penggunaan yang telah terbentuk mendorong terbentuknya perilaku pemanfaatan dan penerimaan teknologi atau dengan kata lain bahwa perilaku pemanfaatan dan penerimaan teknologi merupakan ekspresi dari niat (*intention*) yang telah terbentuk. Evaluasi terhadap penggunaan sistem memengaruhi perilaku penggunaan teknologi informasi. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem merupakan indikator dalam penilaian kerja terhadap pemanfaatan dan penerimaan teknologi informasi (Jati & Laksito, 2012).

Faktor pertama yang dapat membentuk sebuah niat penggunaan seseorang

dalam sikap pemanfaatan dan penerimaan suatu teknologi atau sistem adalah *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) dan *effort expectancy* (ekspektasi usaha). Penelitian yang dilakukan oleh (Widnyana & Yadnyana, 2015 ; Jati & Laksito, 2012) yang mengungkapkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

*Effort expectancy* (ekspektasi usaha) adalah tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan teknologi oleh konsumen (Venkatesh et al., 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Ariyanto (2017) mengungkapkan bahwa pengguna teknologi percaya jika teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dioperasikan, dapat memunculkan niat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani, 2019 ; Jati & Laksito, 2012) menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Faktor yang kedua yaitu *social influence* (pengaruh sosial), *facilitating condition* (kondisi pendukung), dan *price value* (nilai harga). Pengaruh sosial didefinisikan sejauh mana konsumen menganggap bahwa orang lain percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi tertentu (Venkatesh et al., 2012).



Penelitian yang dilakukan Widnyana dan Yadnyana (2015) mengungkapkan bahwa *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*, namun pada penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) mengungkapkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

*Facilitating condition* (kondisi pendukung) merujuk pada persepsi konsumen tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan perilaku (Venkatesh et al., 2012). Menurut Oliveira et al. (2016) apabila ada infrastruktur yang memadai dan mendukung dalam penggunaan teknologi maka niat penggunaan teknologi akan meningkat, hal ini menunjukkan bahwa *facilitating condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun pada penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) mengungkapkan bahwa *facilitating condition* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

*Price Value* (nilai harga) didefinisikan sebagai pengorbanan biaya tertentu seorang individu atas penerimaan manfaat dari penggunaan sebuah teknologi (Venkatesh et al., 2012). Penelitian yang dilakukan (Auliya, 2018) mengungkapkan bahwa *price value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) mengungkapkan bahwa *price value* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Faktor yang ketiga yaitu *hedonic motivation* (motivasi hedonis) dan *habit*

(kebiasaan). *Hedonic motivation* (motivasi hedonis) didefinisikan sebagai perasaan kesenangan yang diperoleh dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Auliya (2018) menunjukkan bahwa *hedonic motivation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Ariyanto (2017) menunjukkan bahwa *hedonic motivation* tidak berpengaruh signifikan pada niat dan penggunaan.

*Habit* (kebiasaan) merupakan konstruk baru yang diintegrasikan ke dalam UTAUT akan melengkapi sebagai mekanisme menyeluruh dan pendorong utama perilaku pemanfaatan dan penerimaan sebuah teknologi informasi (Venkatesh et al., 2012). Menurut Venkatesh et al. (2012) bahwa kebiasaan memiliki efek langsung pada penggunaan teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Ariyanto (2017) mengungkapkan bahwa *habit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, namun penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019), *habit* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Dalam keadaan pandemi ini, pemanfaatan teknologi *e-learning* dalam dunia pendidikan menjadi kebutuhan utama bagi pelajar, mahasiswa, guru, dosen maupun tenaga kependidikan, sehingga perlu adanya evaluasi terkait dengan niat penggunaan untuk pemanfaatan dan penerimaan teknologi tersebut yang secara spesifik diterapkan dalam web “*Cyber Learning*” dengan mengarah kepada persepsi mahasiswa dan dosen dengan menggunakan kerangka teori

UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2012.

Keputusan individu yang mendorong persepsi niat penggunaan *cyber learning* pada dosen dan mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang memungkinkan terdapat perbedaan pengalaman atau lamanya penggunaan sebuah sistem, sehingga peneliti menjadikan pengalaman sebagai kategori kontrol sampel, yaitu dengan hanya melibatkan responden yang memiliki pengalaman penggunaan *cyber learning* >1 tahun. Kategori kontrol sampel berfungsi untuk mencegah atau membatasi persebaran responden yang didasarkan pada pertimbangan tertentu sehingga dapat meningkatkan akurasi penelitian dan hasil penelitian dapat representatif.

Kategori kontrol yang diterapkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengelola sampel atau responden penelitian agar persebaran responden yang digunakan pada penelitian ini sesuai dengan kriteria yang disyaratkan oleh peneliti dan dapat menangkap fenomena yang dibangun untuk dapat menjelaskan niat penggunaan sebuah sistem yaitu *cyber learning* pada dosen dan mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “**Analisis Persepsi Pemanfaatan dan Penerimaan Teknologi Berbasis *Cyber Learning* Menggunakan Kerangka UTAUT 2 pada Dosen dan Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah persepsi *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
2. Apakah persepsi *effort expectancy* (ekspektasi usaha) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
3. Apakah persepsi *social influence* (pengaruh sosial) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
4. Apakah persepsi *facilitating conditions* (kondisi pendukung) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
5. Apakah persepsi *hedonic motivation* (motivasi hedonis) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
6. Apakah persepsi *price value* (nilai harga) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?
7. Apakah persepsi *habit* (kebiasaan) berpengaruh terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
2. Mengetahui persepsi *effort expectancy* (ekspektasi usaha) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
3. Mengetahui persepsi *social influence* (pengaruh sosial) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
4. Mengetahui persepsi *facilitating conditions* (kondisi pendukung) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
5. Mengetahui persepsi *hedonic motivation* (motivasi hedonis) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
6. Mengetahui persepsi *price value* (nilai harga) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.
7. Mengetahui persepsi *habit* (kebiasaan) terhadap niat penggunaan pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *Cyber Learning*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Praktik

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dapat melakukan evaluasi aplikasi *Cyber Learning* menggunakan 3 (tiga) dimensi UTAUT 2 yang disederhanakan pada penelitian ini. Evaluasi dimensi *expectancy* bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana persepsi mahasiswa dan dosen terhadap usaha dan kinerja aplikasi *cyber learning* untuk proses perkuliahan. Evaluasi dimensi *influence* bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *cyber learning* memberikan manfaat secara sosial, memfasilitasi kegiatan perkuliahan, dan sesuai dengan *price* (biaya) yang telah dikeluarkan. Evaluasi dimensi *personal* bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana motivasi kesenangan dan kebiasaan mahasiswa dan dosen dalam menggunakan aplikasi *cyber learning*.

### 1.4.2 Bagi Riset

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi untuk pengembangan penelitian terkait dengan pemanfaatan dan penerimaan teknologi informasi menggunakan teori UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) pada bidang pendidikan dengan objek instansi pendidikan tinggi dalam hal ini pada penggunaan *cyber learning* pada dosen dan mahasiswa di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.



## 1.5 Kerangka Pikir

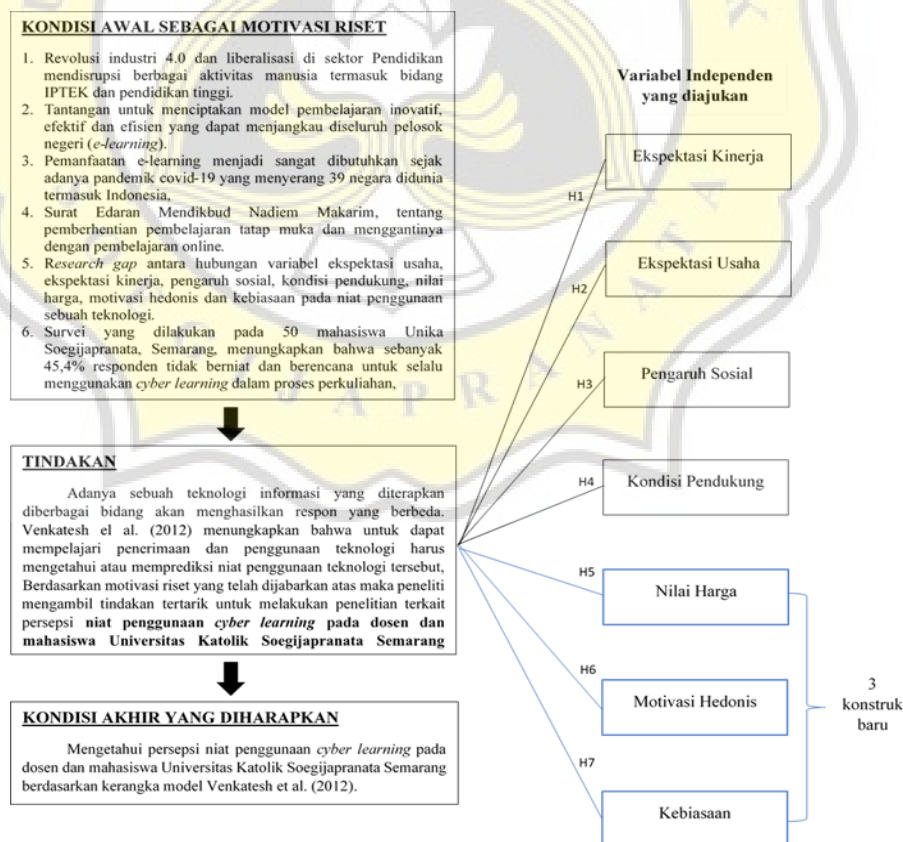
Pemanfaatan teknologi *e-learning* dalam dunia pendidikan menjadi kebutuhan utama bagi pelajar, mahasiswa, guru, dosen maupun tenaga kependidikan sejak adanya pandemi Covid-19 yang menyerang hampir seluruh negara di dunia. Evaluasi terkait dengan niat penggunaan untuk pemanfaatan dan penerimaan teknologi yang secara spesifik diterapkan pada teknologi berbasis web “*Cyber Learning*” perlu dilakukan karena teknologi tersebut merupakan komponen utama pelaksanaan perkuliahan di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Hujran et al., (2014) mengungkapkan bahwa *mobile learning* merupakan inovasi dalam teknologi pendidikan yang telah menjadi perhatian dalam beberapa tahun terakhir karena *mobile learning* merupakan hal yang penting untuk menunjang perkuliahan mahasiswa di Arab Saudi, untuk itu Al-Hujran et al., (2014) tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi niat penggunaan *mobile learning* menggunakan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Model pada penelitian ini mengadopsi penelitian yang dilakukan Al-Hujran et al. (2014) dengan objek penelitian berupa mahasiswa di Arab Saudi yang menggunakan *mobile-learning* dan dimodifikasi menggunakan kerangka teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (dengan menambahkan 3 konstruk baru) untuk menganalisis persepsi pemanfaatan dan

penerimaan teknologi berbasis *cyber learning* (web) pada Mahasiswa dan Dosen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penelitian ini penting dilakukan karena dapat menjadi penilaian untuk mengetahui terkait faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi pemanfaatan dan penerimaan teknologi berbasis *cyber learning* pada Dosen dan Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang menggunakan kerangka teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi kontribusi kebaruan penelitian pada bidang pendidikan yang mengukur terkait dengan persepsi niat dan manfaat sebuah teknologi. Berikut Gambar 2. merupakan gambar model pada penelitian ini:



## **Gambar 2. Kerangka Model Penelitian**

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penulisan skripsi ini yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, analisis data, dan kesimpulan dan saran. Adapun isi dari masing-masing bab yakni sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang masalah, penelitian, perumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

#### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode penelitian yang dilakukan yang berisi populasi dan sampel penelitian, sumber data dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data.

#### **BAB IV: ANALISIS DATA**

Bab ini menguraikan mengenai hasil pengumpulan data, karakteristik responden, analisis deskriptif dari variabel penelitian, hasil uji model pengukuran dan struktural dan analisis hipotesis untuk menjawab rumusan masalah.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan pembahasan mengenai penelitian secara keseluruhan, memberikan implikasi, keterbatasan, dan saran penelitian bagi beberapa sector.

