

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. XYZ adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang produksi peralatan elektronik. Perusahaan ini memiliki beberapa anak usaha di bidang pertahanan, rekayasa, sistem transportasi, energi baru terbarukan, infrastruktur telekomunikasi, dan sistem navigasi.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut visi dan misi PT. XYZ

a. Visi

Menjadi Perusahaan Teknologi Kelas Dunia yang Terpercaya

b. Misi

- 1) Kami perusahaan solusi total berbasis teknologi elektronika dan informasi,
- 2) Kami memberikan solusi integrasi sistem yang inovatif dan berorientasi kepada harapan pelanggan dengan keunggulan SDM tersertifikasi dan aliansi global,
- 3) Kami memberikan produk dan layanan yang terkini dan berkelanjutan dengan menjamin keselamatan dan purna jual yang responsif,
- 4) Kami berkontribusi menjaga kedaulatan negara dan meningkatkan kualitas hidup.

1.1.3 Struktur Organisasi

Deskripsi struktur organisasi digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Adapun deskripsi tugas dan tanggungjawab dari pemegang peran penting PT. XYZ secara garis besar adalah sebagai berikut:

a. Direktur Utama

Direktur utama memiliki tanggung jawab penting terhadap seluruh operasi di PT. XYZ dengan tujuan memastikan kemajuan dan perkembangan perusahaan. Peran utama direktur utama meliputi koordinasi, komunikasi, pengambilan keputusan, pengaturan kebijakan, kepemimpinan, manajemen, dan pelaksanaan strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Tanggung jawab utama dari direktur utama termasuk:

- 1) Menetapkan kebijakan-kebijakan yang berlaku di perusahaan.
- 2) Merancang strategi-strategi strategis guna mencapai visi dan misi perusahaan.
- 3) Menentukan tingkat pembagian dividen perusahaan.
- 4) Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas di perusahaan.
- 5) Menilai segala operasi bisnis yang dilakukan di dalam perusahaan.
- 6) Bertindak sebagai wakil perusahaan dalam interaksi dengan pihak eksternal perusahaan.

b. Direktur Operasi

Direktur operasi bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dari berbagai divisi dan unit di perusahaan, memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan proyek-proyek, mengelola sumber daya manusia dan aset perusahaan untuk mendukung operasional yang lancar serta mengawasi kepatuhan terhadap prosedur-prosedur operasional dan kebijakan perusahaan. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Operasi antara lain:

- 1) Memimpin tim operasional dalam melaksanakan tugas-tugas sehari-hari.
- 2) Mengkoordinasikan antar divisi untuk memastikan proyek-proyek berjalan sesuai rencana.
- 3) Mengidentifikasi dan mengatasi potensi hambatan atau masalah dalam operasional.
- 4) Memastikan keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja sesuai standar.
- 5) Melakukan evaluasi kinerja dan memberikan rekomendasi perbaikan

c. Direktur Bisnis & Kerjasama

Bertanggung jawab dalam menjalin dan memelihara hubungan dengan mitra bisnis, klien, dan pihak terkait lainnya, mengidentifikasi peluang bisnis baru dan mengembangkan strategi untuk pertumbuhan perusahaan, memastikan kemitraan dan kerjasama berjalan dengan baik. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Bisnis & Kerjasama antara lain :

- 1) Memimpin tim dalam mengidentifikasi prospek bisnis baru dan mengelola proses penawaran.
- 2) Mengelola negosiasi dan pembuatan kontrak dengan mitra bisnis.
- 3) Mengevaluasi kinerja kemitraan dan mengidentifikasi area untuk peningkatan.

- 4) Memantau tren industri dan mengidentifikasi peluang baru

d. Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio

Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio bertanggung jawab mengawasi pengembangan dan penerapan teknologi terkini dalam operasional perusahaan serta mengelola portofolio produk dan layanan perusahaan. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio antara lain :

- 1) Memimpin tim teknologi dalam merancang, mengembangkan, dan memelihara sistem dan produk perusahaan.
- 2) Mengidentifikasi inovasi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
- 3) Memantau kinerja portofolio produk dan mengidentifikasi peluang atau risiko

e. Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio

Direktur Keuangan Manajemen Risiko & SDM bertanggung jawab mengelola fungsi keuangan dan manajemen risiko perusahaan serta menyusun dan melaksanakan strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Keuangan Manajemen Risiko & SDM antara lain :

- 1) Mengawasi keuangan perusahaan, termasuk anggaran, laporan keuangan, dan perencanaan keuangan.
- 2) Mengelola risiko keuangan dan mengidentifikasi strategi pengelolaannya.
- 3) Menyusun dan mengimplementasikan kebijakan dan program SDM untuk mendukung tujuan perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan. Setiap organisasi, termasuk PT. XYZ, membutuhkan karyawan yang berdedikasi dan produktif untuk mencapai tujuan bisnis. Namun, kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan personal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti motivasi kerja dan *work-life balance*.

Menurut Supardi dalam Ady & Wijono (2013), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pekerja, antara lain motivasi, kondisi tempat kerja, hubungan dengan tempat kerja,

kemampuan, dan tujuan jangka panjang. Setiap perusahaan ingin mencapai tujuannya semaksimal mungkin, dan hal itu dapat dilakukan jika karyawannya bekerja dengan baik. Untuk itu, bisnis yang sukses mendorong karyawannya untuk memiliki kebiasaan kerja yang baik dengan menawarkan insentif, lingkungan kerja yang lebih baik, pekerjaan yang lebih bermakna, sikap yang berhubungan dengan pekerjaan, dan kepatuhan terhadap bisnis.

Menurut Lukmiati (2020) penurunan kinerja karyawan salah satunya disebabkan oleh tidak adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan atau *work life balance*. Salah satu upaya menjaga dan mempertahankan kinerja karyawan yang baik adalah dengan system *work life balance*.

PT. XYZ, sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang industri teknologi dan manufaktur, memiliki tantangan dalam memastikan bahwa karyawannya tetap produktif dan termotivasi, terutama di tengah tekanan persaingan industri. Motivasi kerja dan *work-life balance* menjadi dua aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan ini. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kedua variabel tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. XYZ.

PT. XYZ telah mengimplementasikan Sasaran Kerja Individu (SKI) yang mencakup evaluasi hasil kerja dan proses kerja untuk menilai kompetensi dan kinerja karyawan. Dalam menilai hasil kerja, PT. XYZ mempertimbangkan beberapa indikator seperti pengetahuan kerja, kualitas kerja, kelengkapan, kecepatan, ketelitian kerja, dan ide-ide karyawan. Sementara itu, dalam menilai proses kerja, perusahaan memperhatikan indikator seperti integritas, inisiatif, kerjasama, kemandirian, organisasi kerja, dan pemanfaatan waktu. Berikut merupakan kriteria SKI yang ada di PT. XYZ:

TABEL 1.1
KRITERIA SKI PT. XYZ

Kriteria	Predikat
0% - 50 %	Kurang
50% - 64 %	Cukup
65% - 84%	Baik
85% - 94%	Sangat Baik
95% - 100%	Istimewa

Sumber: Data Internal PT. XYZ

Berdasarkan Tabel 1.1 kriteria SKI diatas, didapat berapa banyak karyawan yang memperoleh kriteria sesuai dengan penilaian SKI karyawan berdasarkan indikator penilaian proses kerja dan indikator hasil kerja yang ada di PT. XYZ dan diaplikasikan kedalam rekapitulasi kriteria kinerja seperti pada tabel berikut:

TABEL 1.2
REKAPITULASI KRITERIA KINERJA KARYAWAN

Tahun	Kriteria					Jumlah Karyawan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Istimewa	
2020	2	6	47	40	15	110
2021	3	7	45	43	12	110
2022	5	10	50	32	13	110

Sumber: Data Internal PT. XYZ

Berdasarkan data Tabel 1.2 diatas, ditunjukkan jumlah karyawan antara tahun 2020 dan 2022, XYZ tidak mengalami perubahan, yang berarti sekitar 110 karyawan. Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memenuhi kriteria akan mengalami kenaikan setiap tahunnya. Di sisi lain, karyawan yang mencapai kriteria baik mengalami penurunan di tahun 2021 dan kenaikan di tahun 2022. Selanjutnya, karyawan yang memperoleh kriteria sangat baik mengalami penurunan di tahun 2022. Lalu untuk karyawan yang memperoleh kriteria istimewa mengalami penurunan di tahun 2021 namun hanya satu karyawan mengalami kenaikan di tahun 2022.

Berdasarkan hasil kinerja karyawan diatas, dapat diketahui PT. XYZ memiliki masalah pencapaian kinerja di setiap kriterianya. Maka dari itu peneliti berfokus untuk meneliti variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan. Dalam penelitiannya, Ekhsan (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan menurut Angin & Saragih (2021) *work-life balance* dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Tetapi, penerapan *work-life balance* membutuhkan dukungan dari perusahaan dan organisasi.

TABEL 1.3
PRA KUESIONER MOTIVASI KERJA PADA PT. XYZ

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya suka bekerja pada instansi yang dapat memberikan semangat kerja kepada karyawan	0%	0%	0%	55%	45%
2	Saya merasa senang jika menerima tantangan kerja yang diberikan instansi	0%	25%	10%	30%	35%
3	Saat bekerja saya akan berusaha untuk memberikan hasil terbaik kepada instansi	0%	0%	0%	15%	25%
4	Saya diberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saat bekerja	0%	0%	5%	55%	40%
5	Saya termotivasi untuk terus bekerja dengan baik karena lingkungan kerja yang mendukung.	0%	0%	10%	40%	50%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.3 yang didapat dari pra survey di PT. XYZ menunjukkan bahwa 20 responden karyawan PT. XYZ rata - rata memiliki jawaban yang beragam pada setiap indikator. Berikut hasil analisis dari tabel pra survey terkait Motivasi di PT. XYZ:

- a. Pada indikator **“Saya suka bekerja pada instansi yang dapat memberikan semangat kerja kepada karyawan”**. Mendapatkan hasil persentase 55% sejumlah 11 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 45% sejumlah 9 karyawan mengatakan sangat setuju.
- b. Pada indikator **“Saya merasa senang jika menerima tantangan kerja yang diberikan instansi”**. Mendapatkan persentase 25% sejumlah 5 karyawan menanggapi tidak setuju. Persentase 10% sejumlah 2 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 30% sejumlah 6 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 35% sejumlah 7 karyawan menanggapi sangat setuju.

- c. Pada indikator **“Saat bekerja saya akan berusaha untuk memberikan hasil terbaik kepada instansi”**. Mendapatkan persentase 75% sejumlah 15 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 25% sejumlah 5 karyawan menanggapi sangat setuju.
- d. Pada indikator **“Saya diberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan saat bekerja”**. Mendapatkan persentase 5% sejumlah 1 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 55% sejumlah 11 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi sangat setuju.
- e. Pada indikator **“Saya termotivasi untuk terus bekerja dengan baik karena lingkungan kerja yang mendukung”**. Mendapatkan persentase 10% sejumlah 2 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 50% sejumlah 10 karyawan menanggapi sangat setuju

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, dapat diketahui bahwa pengaruh motivasi kerja yang terjadi saat ini pada PT. XYZ mayoritas karyawan menjawab setuju dan sangat setuju. Namun ada beberapa karyawan menjawab kurang setuju dan tidak setuju. Pada indikator **“Saya merasa senang jika menerima tantangan kerja yang diberikan instansi”**, mencapai pada persentase 14% menjawab tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan beberapa karyawan yang merasa kurang yakin bisa menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga peneliti merasa hal ini dapat diteliti lebih lanjut untuk mendapatkan keterkaitan.

TABEL 1.4

PRA KUESIONER WORK-LIFE BALANCE PADA PT. XYZ

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya dapat melakukan pekerjaan rumah setelah saya selesai bekerja	0%	15%	30%	30%	25%
2	Kehidupan pribadi mempengaruhi energi saya dalam melakukan pekerjaan	5%	20%	10%	40%	25%
3	Pekerjaan saya tidak memberikan ruang bagi saya untuk melakukan hal-hal penting di luar	25%	40%	35%	0%	0%

	pekerjaan					
4	Saya tetap memprioritaskan pekerjaan meskipun ada berbagai hal yang terjadi dalam kehidupan pribadi	0%	5%	35%	50%	10%
5	Aktivitas dalam kehidupan pribadi saya memotivasi saya untuk semangat bekerja	0%	0%	15%	50%	35%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.4 yang didapat dari pra survey di PT. XYZ menunjukkan bahwa 20 responden karyawan PT. XYZ rata - rata memiliki persentase yang beragam pada setiap indikator. Berikut hasil analisis dari tabel pra survey terkait *Work-Life Balance* di PT. XYZ:

- a. Pada indikator **“Saya dapat melakukan pekerjaan rumah setelah saya selesai bekerja”**. Mendapatkan persentase 15% sejumlah 3 karyawan menanggapi tidak setuju, persentase 30% sejumlah 6 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 30% sejumlah 6 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 25% sejumlah 5 karyawan menanggapi sangat setuju.
- b. Pada indikator **“Kehidupan pribadi mempengaruhi energi saya dalam melakukan pekerjaan”** Mendapatkan persentase 5% sejumlah 1 karyawan menanggapi sangat tidak setuju, persentase 20% sejumlah 4 karyawan menanggapi tidak setuju, persentase 10% sejumlah 2 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 25% sejumlah 5 karyawan menanggapi sangat setuju.
- c. Pada indikator **“Pekerjaan saya tidak memberikan ruang bagi saya untuk melakukan hal-hal penting di luar pekerjaan”**. Mendapatkan persentase 25% sejumlah 5 karyawan menanggapi sangat tidak setuju, persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi kurang setuju. Dan persentase 35% menanggapi 7 karyawan menanggapi kurang setuju.
- d. Pada indikator **“Saya tetap memprioritaskan pekerjaan meskipun ada berbagai hal yang terjadi dalam kehidupan pribadi”**. Mendapatkan persentase 5% sejumlah 1 karyawan menanggapi kurang setuju, persentase 35% sejumlah 7 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 50% sejumlah 10 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 10% sejumlah 2 karyawan menanggapi sangat setuju.

- e. Pada indikator “**Aktivitas dalam kehidupan pribadi saya memotivasi saya untuk semangat bekerja**”. Mendapatkan persentase 15% sejumlah 3 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 50% sejumlah 10 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 35% sejumlah 7 karyawan menanggapi sangat setuju.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner diatas menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa cukup puas dengan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Namun, masih ada beberapa karyawan yang merasa kurang setuju dengan beberapa pernyataan, terutama terkait dengan pengaruh kehidupan pribadi terhadap pekerjaan. Hasil dari seluruh indikator menunjukkan sebagian besar karyawan merasa cukup puas dengan pembagian waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

TABEL 1.5
PRA KUESIONER KINERJA PADA PT. XYZ

No	Item Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mampu bekerja sama dengan baik antar karyawan yang lain	0%	0%	15%	55%	30%
2	Ketika ada pekerjaan saya mampu menyelesaikan tepat waktu	0%	0%	0%	50%	50%
3	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan	0%	0%	0%	45%	55%
4	Saya mampu mencapai atau bahkan melebihi target yang telah diberikan kepada saya	0%	5%	15%	40%	40%
5	Saya mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan atau tantangan baru dalam pekerjaan	0%	5%	35%	40%	20%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.5 yang didapat dari pra survey di PT. XYZ menunjukkan bahwa 20 responden karyawan PT. XYZ rata - rata memiliki persentase yang beragam pada setiap indikator. Berikut hasil analisis dari tabel pra survey terkait Work-Life Balance di PT. XYZ:

- a. Pada indikator **“Saya mampu bekerja sama dengan baik antar karyawan yang lain”**. Mendapatkan persentase 15% sejumlah 3 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 55% sejumlah 11 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 30% sejumlah 6 karyawan menanggapi sangat setuju.
- b. Pada indikator **“Ketika ada pekerjaan saya mampu menyelesaikan tepat waktu”**. Mendapatkan persentase 50% sejumlah 10 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 50% sejumlah 10 karyawan menanggapi sangat setuju.
- c. Pada indikator **“Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan”**. Mendapatkan 45% sejumlah 9 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 55% sejumlah 11 karyawan menanggapi sangat setuju.
- d. Pada indikator **“Saya mampu mencapai atau bahkan melebihi target yang telah diberikan kepada saya”**. Mendapatkan persentase 5% sejumlah 1 karyawan menanggapi tidak setuju. Persentase 15% sejumlah 3 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi sangat setuju.
- e. Pada indikator **“Saya mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan atau tantangan baru dalam pekerjaan”**. Mendapatkan persentase 5% sejumlah 1 karyawan menanggapi tidak setuju. Persentase 35% sejumlah 7 karyawan menanggapi kurang setuju. Persentase 40% sejumlah 8 karyawan menanggapi setuju. Dan persentase 20% sejumlah 4 karyawan menanggapi sangat setuju.

Berdasarkan hasil dari pra kuesioner untuk membuktikan kondisi pengaruh motivasi kerja dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ yang disebarkan kepada 20 karyawan dapat diketahui bahwa mayoritas dari responden sangat setuju dengan pernyataan mengenai kinerja yang ada dalam perusahaan. Namun masih ada beberapa karyawan yang menunjukkan tanggapan kurang setuju mengenai kinerja yang ada dalam perusahaan.

Berdasarkan teori-teori menurut para ahli, data empiris, dan hasil penelitian pra survey, dapat disimpulkan bahwa jika perusahaan bisa menerapkan motivasi kerja dan *work-life balance* yang maksimal, maka kinerja karyawan dapat mengalami peningkatan yang akan berdampak positif

pada pencapaian perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan PT. XYZ dengan judul penelitian “**Pengaruh Motivasi Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan di PT. XYZ**”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana implementasi motivasi kerja di PT. XYZ?
- b. Bagaimana implementasi *work-life balance* di PT. XYZ?
- c. Apakah pengaruh motivasi kerja dan *work-life balance* pada kinerja karyawan di PT. XYZ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- a. Untuk menganalisa motivasi kerja di PT. XYZ
- b. Untuk menganalisa *work-life balance* di PT. XYZ
- c. Untuk menganalisa kinerja karyawan di PT. XYZ
- d. Untuk menganalisa pengaruh motivasi kerja dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan di PT. XYZ

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk dapat dikembangkan lebih baik lagi, Maka dari itu penulis menyusun manfaat dari sudut pandang aspek seperti berikut ini:

a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan informasi terkini mengenai pengaruh motivasi dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian atau referensi dalam penelitian sejenisnya. Dan diharapkan peneliti sejenisnya dapat menggunakan hasil dari penelitian ini sebagai bahan pertimbangan.

b. Aspek Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi PT. XYZ dalam pengambilan keputusan mengenai pengaruh motivasi dan *work-life balance* terhadap kinerja karyawan yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Uraian umum terkait penelitian yang dilaksanakan ini adalah sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini meliputi gambaran umum objek penelitian yang berisikan profil perusahaan, visi & misi, logo instansi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini meliputi tentang tinjauan pustaka yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini meliputi penjelasan tentang jenis penelitian, variabel operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, proses penelitian, uji validitas dan reliabilitas uji hipotesis, dan teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai teknik pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.