

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Pegadaian (Persero) berdiri atas dasar keinginan mulia Pemerintahan untuk membantu masyarakat luas yang membutuhkan solusi pendanaan, mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya guna mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Perusahaan yang berpusat di Jl. Kramat Raya No. 162, Jakarta Pusat, 10430 ini, tidak hanya sebagai lembaga pembiayaan, namun telah berkembang sebagai solusi bisnis bagi masyarakat melalui produk-produk dan layanan yang diberikan (www.pegadaian.co.id).

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan BUMN dalam bidang jasa keuangan. Produk utama yang dilayani PT Pegadaian (Pesero) terdiri dari KCA, Krasida, dan Kreasi. KCA merupakan singkatan dari Kredit Cepat dan Aman adalah solusi terpercaya untuk mendapatkan kredit nasabah dengan syarat membawa jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, laptop, dan barang elektronik lainnya (www.pegadaian.co.id).

Krasida merupakan kredit angsuran bulanan yang diberikan kepada UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Sedangkan Kreasi adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada UKM (Usaha Kecil dan Menengah) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia. Fidusia sendiri memiliki makna yaitu jaminan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha (www.pegadaian.co.id).

1.1.2 VISI dan MISI

1.1.2.1 VISI

Visi yang diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) yaitu menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat (www.pegadaian.co.id).

1.1.2.2 MISI

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui: 1) bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, 2) teknologi informasi yang handal dan mutakhir, 3) praktek manajemen risiko yang kokoh, 4) SDM yang professional berbudaya kinerja baik (www.pegadaian.co.id).

1.1.2.3 Logo Perusahaan

Logo Pegadaian terdiri dari dua komponen, yaitu gambar tiga lingkaran yang bersinggungan dengan kata “Pegadaian”. Gambar tiga lingkaran tersebut memiliki arti tiga inti layanan Pegadaian yakni Bisnis Pembiayaan, Bisnis Emas, dan Aneka Jasa.

Gambar timbangan bermakna kejujuran dan keadilan. Sedangkan warna hijau, melambangkan keteduhan serta senantiasa membantu masyarakat meningkatkan kesejahteraannya. Kata “Pegadaian” ditulis dengan huruf kecil yang bermakna memiliki sikap rendah hati, tulus, dan senantiasa ramah dalam melayani masyarakat Indonesia (Annual Report, 2017).



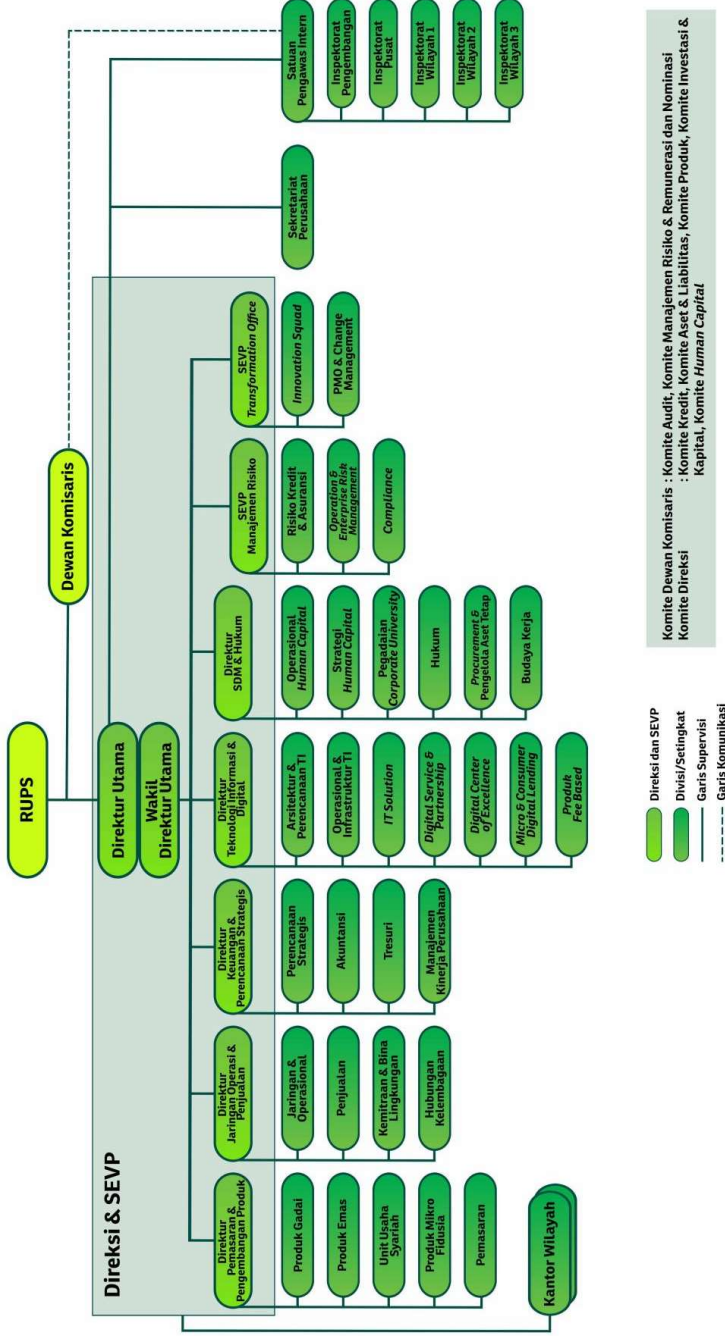
Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat

Sumber: Annual Report PT Pegadaian (Persero) 2017

1.1.2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting untuk perusahaan karena seseorang dapat mengetahui kemungkinan kegiatan apa yang ada di dalam suatu organisasi, karena terdapat divisi-divisi dan posisi setiap manajer, dimana ada garis penghubung untuk menunjukkan bagian atau bertanggung jawab kepada siapa (Gammahendra *et al*, 2014). Pada Gambar 1.2 terdapat 5 direktur, yaitu direktur pemasaran & pengembangan produk, direktur jaringan operasi & penjualan, direktur keuangan & perencanaan srategis, direktur teknologi informasi & digital, dan direktur SDM & hukum.

SRUKTUR ORGANISASI KORPORASI



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat

Gambar 1.2 Sumber: www.pegadaian.co.id

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dunia industri telah masuk pada era baru yang disebut Revolusi Industri 4.0. revolusi tersebut harus diikuti dengan pembentukan ekosistem yang baik agar efektif dalam penggerakan seluruh sektor ekonomi (Noor, 2018). Perkembangan teknologi dan informasi terus menciptakan perubahan yang mempengaruhi dunia pekerjaan di masa yang akan datang sehingga perusahaan harus dapat bersaing secara maksimal untuk menyesuaikan perkembangan zaman yang telah terjadi (Sutriyanto, 2018).

Perusahaan perlu memahami karakteristik konsep ekonomi yang baru karena sangat berbeda dengan ekonomi yang selama ini ada di era sekarang. Hal itu membuat perusahaan harus melakukan perubahan pada model bisnis agar dapat mengikuti persaingan dan bersaing secara optimal di dalam ekonomi yang baru (Chandra, 2018). Dengan adanya perubahan pada model bisnis di dunia industri, karakter pekerjaan, dan keterampilan yang dibutuhkan akan berubah sehingga dunia industri perlu melakukan investasi sumber daya manusia agar bisa bersaing dengan negara lain (Lestari, 2018).

Sumber daya yang memiliki pemikiran inovatif bahkan memiliki pemikiran yang *out of the box* dapat berkontribusi dalam perusahaan untuk beradaptasi dan berkompetisi pada era sekarang (Yunita, 2018). Selain itu, keterampilan juga sangat penting karena dengan adanya hal tersebut, karyawan dapat membangun sesuatu yang brilian, namun tergantung pada kemampuan kinerja yang dapat membuat sesuatu dari perusahaan tempatnya bekerja (Nurfadilah, 2018). Menurut Lusri dan Siagian (2017) kinerja karyawan juga dapat menjadi faktor sebagai penentu kesuksesan organisasi dan perusahaan.

Semua karyawan dapat mewujudkan kinerja yang diinginkan, sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan dan yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan juga dapat muncul karena beberapa faktor. Menurut Andriani (2016) mengatakan bahwa budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja merupakan faktor dari kinerja karyawan. Lain halnya dengan penelitian Aboazoum, *et al.* (2015) yang dilakukan di Libya mengatakan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja, stress kerja, pelatihan dan pengembangan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Khuong, *et al.* (2016)

pada penelitiannya di Vietnam, mengatakan kreativitas yang tinggi, inovasi, kepuasan, dan komitmen juga dapat dikategorikan sebagai faktor kinerja karyawan.

Sementara Sengottuvel dan Aktharsha (2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi karena budaya memberikan kepuasan, komitmen, kohesi, dan implementasi strategi dalam organisasi. Qatmeemalmarhoon, *et al.* (2017) mengemukakan bahwa faktor kinerja karyawan adalah motivasi. Sedangkan Saeed, *et al.* (2013) pada penelitiannya di Pakistan mengemukakan bahwa yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap manajer, budaya organisasi, masalah pribadi, konten pekerjaan, dan gaji.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Budaya organisasi merupakan sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu (Novziransyah, 2017). Budaya organisasi juga dapat berfungsi sebagai identitas, penambah komitmen, alat pengorganisasian anggota, menguatkan nilai-nilai dalam organisasi dan mekanisme kontrol perilaku (Brury, 2016). Dengan adanya budaya organisasi, kinerja karyawan bisa berjalan dengan baik karena wajib menaati aturan yang sudah ada. Budaya organisasi juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, karena kinerja karyawan pun tidak cukup untuk mempertahankan bisnis yang sudah lama. Organisasi dengan budaya yang kuat akan mempengaruhi perilaku dan efektifitas kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan berjalan sesuai dengan budaya yang dianutnya dalam organisasi tersebut. Selain itu, penerapan budaya dalam suatu perusahaan juga akan membentuk karakter karyawannya dengan sendirinya dalam menjalankan tugasnya dan mencapai tujuan dari perusahaan (Wardani *et al.*, 2016).

Uddin, *et al.* (2013) pada penelitian budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada sektor telekomunikasi Bangladesh menghasilkan pengaruh positif secara signifikan. Pada penelitian Nazir dan Zamir (2015) yang dilakukan pada organisasi-organisasi di Pakistan, membuktikan adanya hubungan positif antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian Padhi (2015) yang dilakukan di Brahmapur, India, mengatakan bahwa budaya organisasi signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut bukti uji statistik pada penelitian Weerathna dan Geeganage (2014) di Sri Lanka, budaya organisasi dan karyawan memiliki hubungan yang positif. Pada objek kinerja karyawan pada PT PDAM provinsi Sumatera Utara, Indonesia yang diteliti oleh Pasaribu (2014), membuktikan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian semakin baik budaya organisasi semakin tinggi kinerja karyawan. Lain halnya penelitian yang dilakukan oleh Nusari, *et al.* (2018), membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Badan Usaha Milik Negara (SoE) Abu Dhabi. Berdasarkan beberapa penelitian, disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan positif antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Apabila budaya organisasi berjalan dengan baik, maka tingkat kinerja karyawan pun akan tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika budaya organisasi yang diterapkan oleh perusahaan tidak berjalan dengan cukup baik, maka tingkat kinerja karyawan akan rendah karena budaya organisasi merupakan sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu (Novziransyah, 2017). Budaya organisasi berperan untuk menciptakan kelancaran segala aspek di perusahaan dan juga dapat dijadikan landasan cara kerja serta kebiasaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Perkembangan kondisi dunia kerja sangat mempengaruhi budaya organisasi. Pengembangan organisasi atau budaya organisasi akan mengubah segala sesuatu yang ada di dalam organisasi, termasuk segala sesuatu yang sudah dianggap baik dan benar oleh anggota organisasi tersebut (Sodikin *et al.*, 2017:32). Budaya organisasi yang sudah lama ditetapkan, akan diatur kembali mengikuti kondisi yang sedang terjadi. Pada era globalisasi ini, perusahaan-perusahaan harus beradaptasi dengan hal-hal yang lebih baru dan modern. Hal ini dapat mempertahankan kestabilan perusahaan dimasa yang akan datang.

Adanya perkembangan era ekonomi digital saat ini, kondisi bisnis pergadaian telah jauh berbeda. Pasar pergadaian sudah sangat terbuka dengan masuknya perusahaan pergadaian swasta, perbankan syariah, bahkan perusahaan

fintech (Hatta, 2018). Tantangan tersebut telah diakui oleh PT Pegadaian (Persero) bahwa hal itu dapat membuat pertumbuhan perusahaan tidak bisa tumbuh secara agresif.

PT Pegadaian (Persero) yang sudah memiliki cabang yang tersebar hampir diseluruh Indonesia ini melakukan perubahan pada budaya organisasinya. Berdasarkan pernyataan dari Manajer Operasional Syariah PT Pegadaian (Persero), bahwa PT Pegadaian (Persero) melakukan perubahan terhadap budaya organisasi yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan. Budaya organisasi yang tadinya terdiri dari INTAN yaitu Inovatif selalu melakukan penyempurnaan nilai tambah berkelanjutan, Nilai Moral Tinggi memahami, mematuhi, dan mengamalkan ajaran agama masing-masing serta etika Pegadaian, Terampil dalam melaksanakan tugas secara profesional, Adi Layanan dengan memberikan layanan yang cepat, aman, dan nyaman untuk kepuasan pelanggan, serta Nuansa Citra peduli dan menjaga nama baik serta reputasi Pegadaian.

Sekarang pada periode Juli – Desember 2018 berubah menjadi jiwa yang terdiri dari *Integrity* yang merupakan prinsip moral yang kuat, jujur, tulus, objektif, *Professional* yaitu selalu mengembangkan diri dan meningkatkan keahlian dengan komitmen tinggi untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien, *Mutual Trust* keyakinan bersama secara terbuka, transparan, kolaboratif, dan tidak sungkan serta saling menghargai antara karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, *Customer Focus* yaitu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menjadikan kebutuhan serta harapan pelanggan menjadi fokus utama, dan *Social Value* bertindak berlandaskan manfaat untuk peduli dan memberi nilai tambah bagi lingkungan serta nama baik perusahaan. Perubahan itu dilakukan karena perlu disesuaikan untuk mendukung perubahan sistem lama menjadi sistem digitalisasi. Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat harus melakukan penyesuaian kembali terhadap budaya organisasi yang sekarang. Berikut merupakan hasil *preliminary* kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat:

Tabel 1.1 *Preliminary* Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat

No	Pernyataan	Jumlah Responden				Total Skor	%	Keterangan
		SS	S	TS	STS			
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya	15	44	13	0	215	75%	Tinggi
2	Saya menguasai pengetahuan teknik bekerja agar efisien	26	42	4	0	238	83%	Sangat Tinggi
3	Saya mampu merencanakan pekerjaan agar mencapai sesuai target	28	41	3	0	241	84%	Sangat Tinggi
4	Saya merasa bosan mengulangi prosedur yang sama dalam melakukan pekerjaan	12	31	28	1	162	56%	Rendah
5	Saya memiliki kemampuan untuk memberi solusi dengan cepat	22	45	5	0	233	81%	Tinggi
Total							76%	Tinggi

Sumber: data preliminary test yang telah diolah, 2020

Data di atas menunjukkan hasil data *preliminary test* yang terkait dengan kinerja karyawan pada kantor pusat PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat. Hasil yang diperoleh dari 72 responden untuk tingkat kinerja karyawan sebesar 76% menyatakan bahwa kinerja karyawan dikategorikan tinggi. Nilai tertinggi diperoleh dari pernyataan menguasai pengetahuan teknik bekerja sebesar 83%. Sementara nilai terendah yaitu pada pernyataan merasa bosan terhadap prosedur yang sama sebesar 56%. Hal ini menyatakan bahwa kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat tinggi. Berikut merupakan hasil dari penilaian kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta:

Tabel 1.2 *Performance Management System* Karyawan PT Pegadaian (Persero)
Kantor Pusat Jakarta Pusat 2018

Januari – Juni 2018			
Nilai	Predikat	Jumlah Karyawan	Persentase
99-112	Sangat Baik	130	29.15%
86-100	Baik	310	69.50%
80-85	Cukup	6	1.35%
< 79	Kurang	0	-
Juli – Desember 2018			
Nilai	Predikat	Jumlah Karyawan	Persentase
99-112	Sangat Baik	100	22.42%
86-100	Baik	335	75.11%
80-85	Cukup	8	1.79%
< 79	Kurang	3	0.68%

Sumber: Data Internal PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa *Performance Management System* karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat bahwa mengalami penurunan pada periode bulan Juli – Desember 2018. Pada predikat sangat baik mengalami penurunan sebesar 6.73% sedangkan untuk predikat kurang yang semulanya tidak ada menjadi bertambah sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 0.68%. Pada predikat baik dan cukup pun pada jumlah karyawannya bertambah sehingga pada predikat baik mengalami kenaikan sebesar 5.61% sedangkan pada predikat cukup mengalami kenaikan sebesar 0.44%. Berdasarkan data penilaian tersebut, terbukti bahwa para karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat belum bisa beradaptasi pada budaya yang baru karena data tersebut mengalami penurunan.

Selain dari data tersebut, dilampirkan juga hasil tanggapan karyawan mengenai budaya organisasi. Data ini bertujuan untuk melihat apakah budaya organisasi yang baru diterapkan sudah dipahami dan diterapkan oleh para karyawan

PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat. Berikut merupakan hasil *preliminary* budaya organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat:

Tabel 1. 3 *Preliminary* Budaya Organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat
Jakarta Pusat

No	Pernyataan	Jumlah Responden				Total Skor	%	Keterangan
		SS	S	TS	STS			
1	Saya membagikan informasi kepada rekan kerja	32	40	0	0	248	86%	Sangat Kuat
2	Saya memahami nilai-nilai organisasi	28	43	1	0	243	84%	Sangat Kuat
3	Saya mencari solusi pada setiap masalah organisasi berdasarkan kesadaran diri	28	42	2	0	242	84%	Sangat Kuat
4	Saya responsif dan mudah melakukan perubahan	29	42	1	0	244	85%	Sangat Kuat
5	Evaluasi dan rekomendasi konsumen diterapkan untuk solusi pada masalah sebelumnya	24	44	4	0	236	82%	Sangat Kuat
Total							84%	Sangat Kuat

Sumber: data preliminary test yang telah diolah, 2020

Hasil olahan data dari *preliminary test* terkait dengan budaya organisasi PT Pegadaian (Persero) memperoleh 72 orang sampel responden dengan hasil 84% yang artinya sangat kuat. Dengan hasil tertinggi yaitu 86% pada pernyataan membagikan informasi kepada rekan kerja dan hasil terendah pada pernyataan evaluasi dan rekomendasi konsumen diterapkan menjadi solusi yaitu sebesar 82%. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa budaya organisasi perusahaan sudah diterapkan dan dipahami oleh seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat.

Berdasarkan faktor, hubungan, dan fenomena yang telah dijelaskan, budaya organisasi merupakan salah satu faktor kuat yang mempengaruhi kinerja. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh seperti yang diungkapkan diatas. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mendalami pengaruhnya budaya organisasi PT Pegadaian (Persero) terhadap kinerja karyawan baru maupun tetap pada perusahaan tersebut melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat”**.

1.3 Perumusan Masalah

Pada awalnya, sumber daya manusia hanya faktor dari produk yang lain, kini sumber daya manusia menjadi faktor sangat penting dan sangat menentukan untuk mewujudkan visi dan misi dari sebuah organisasi dibanding faktor yang lain. Pemilihan sumber daya yang tepat akan menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan di masa depan sesuai dengan bisnis yang dijalankan. Setiap karyawan yang bekerja di suatu perusahaan wajib mentaati budaya organisasi yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan data yang telah dilampirkan, menyatakan PT Pegadaian (Persero) memiliki budaya baru yaitu *integrity, professional, mutual trust, customer focus*, dan *social value*. Dengan adanya budaya yang baru, menjadikan pembaharuan terhadap visi dan misi PT Pegadaian (Persero). Hal itu akan menjadi tantangan bagi karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat untuk beradaptasi dengan budaya baru dengan cepat demi kelancaran pekerjaan dan berjalannya perusahaan pada era sekarang. Pada penilaian data kinerja pun mengalami penurunan sehingga dapat kemungkinan bahwa karyawan kesulitan beradaptasi dengan budaya yang baru.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat?

3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui budaya organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan budaya organisasi secara lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi perusahaan mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan hasil kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat agar menjadi lebih baik lagi.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini membahas tentang pengaruh transformasi budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat di daerah Jakarta Pusat yang berlokasi di Jl. Kramat Raya No. 162, Jakarta Pusat, 10430.

1.7.2 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2019 sampai dengan bulan April 2020.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada penelitian dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum perusahaan, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TUJUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang teori yang diambil dari beberapa kutipan buku yang berupa pengertian atau definisi, hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, serta teknik analisis data.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil pengujian, hasil analisis, dan pembahasan analisis data.

BAB V KESIMPULAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.