

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT Taspen (Persero)

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen) didirikan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka mewujudkan kesejahteraan para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memasuki masa purna bakti. Berawal dari Konfrensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25 - 26 Juli 1960 di Jakarta yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960. Dalam keputusan tersebut, Pemerintah menetapkan pentingnya pembentukan jaminan sosial sebagai bekal bagi Pegawai Negeri dan keluarganya dimasa purna bakti. Sehingga pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN Taspen) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963.

Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970/PN TASPEN bertransformasi menjadi Perseroan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor 4 pada tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT Taspen (Persero) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Bandung mulai beroperasi pada tahun 1987 yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 24 Bandung. Sejak tanggal 23 Desember 1989 Kantor Cabang Utama Bandung menempati gedung baru di Jl. PH.H. Musthopa No.78 Bandung hingga saat ini. Kantor Cabang Utama (KCU) Bandung melayani Program Pembayaran Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) termasuk didalamnya Asuransi Kematian, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) serta Jaminan Kematian (JKM) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang melebihi harapan peserta Taspen berbagai pelayanan proaktif, seperti :

a. Layanan klim satu jam

Bagi peserta yang akan mengajukan klim secara langsung, setelah berkas permohonan dinyatakan sudah lengkap serta memenuhi syarat wajib diselesaikan dalam waktu satu jam sampai dengan pembayaran.

b. Mitra layanan Taspen

Layanan kepada peserta Taspen yang dilakukan melalui kerjasama dengan Kantor Cabang Mitra Bayar dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan.

c. Layanan *Service Point*

Taspen beroperasi di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten/kota sesuai jadwal yang telah ditentukan. Saat ini layanan *service point* telah tersedia di Kabupaten Sumedang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Subang.

d. Layanan Klim Otomatis

Bagi peserta yang tengah mengajukan klim secara langsung, setelah berkas permohonan dinyatakan telah lengkap serta memenuhi syarat wajib diselesaikan dalam waktu satu jam dengan pembayaran.

e. Mobil Layanan Taspen

Merupakan layanan kepada peserta Taspen yang dilakukan melalui kerjasama dengan Kantor Cabang Mitra dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo adalah tanda, lambang, ataupun simbol yang mengandung makna dan digunakan sebagai identitas sebuah organisasi atau perusahaan agar mudah diingat orang lain.

Berikut adalah logo dari PT Taspen:



Gambar 1.1 Logo PT Taspen

Sumber: <http://www.taspen.co.id> diakses pada 28 Februari 2020

Makna dari logo PT Taspen yaitu sebagai berikut:

1. Tunas : Melambangkan kekuatan dan membumi
2. Tunas berhuruf T : Menggambarkan karyawan yang kreatif dan tidak monoton
3. Daun : Mewakili visi PT Taspen yang untuk bergerak naik

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Sesuai dengan Rencana Jangka Panjang PT Taspen memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

a. Visi PT Taspen adalah:

Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tunjangan Hari Tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

b. Misi PT Taspen adalah:

Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan *stakeholder* lainnya secara professional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.

1.1.4 Nilai-Nilai Perusahaan

Nilai-Nilai PT Taspen adalah:

Integritas : Satunya perkataan dengan perbuatan dan senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan tanggung jawab.

Profesional : Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetensi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan.

Inovatif : Kreatif dalam menciptakan dan menerapkan ide-ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan.

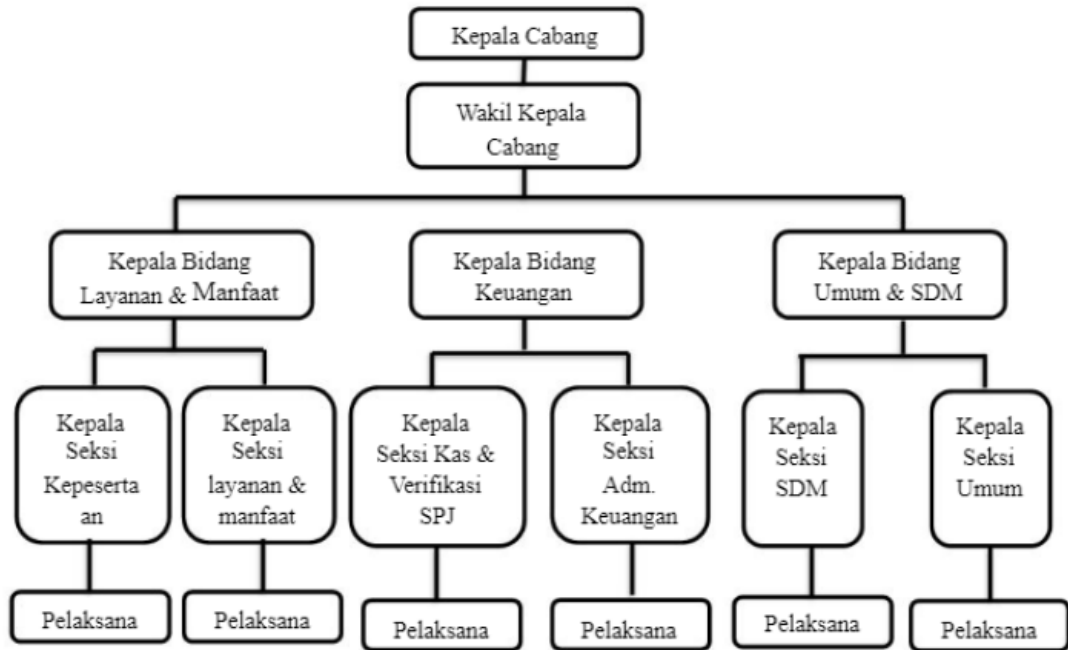
Kompetitif : Mempunyai daya saing yang tinggi dengan memiliki keunggulan karakter dan kompetensi guna memberikan hasil yang maksimal.

Tumbuh : Berkembang selaras dengan tuntutan perubahan baik eksternal maupun internal.

1.1.5 Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan diperlukan suatu manajemen yang berperan sebagai pelaksana dari semua kebijakan perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi dari PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Bandung:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) KCU Bandung

Sumber: Data Internal PT Taspen (Persero) KCU Bandung

b. Uraian Tugas

Adapun *job description* dari masing-masing posisi yang terdapat dalam struktur organisasi PT Taspen (Persero) KCU Bandung:

1. Kepala Cabang

Job Description: Kualitas/validitas dan akurasi data peserta, pengelolaan SPTB, penyesuaian SPP, tingkat kepuasan peserta, layanan klaim otomatis, digitalisasi otentik berkala, penyampaian RKAP, membuat penyesuaian POA, laporan keuangan, kecepatan pengadaan barang/jasa, implementasi AMS, pelaksanaan dan efektivitas pendidikan karyawan, pembinaan karyawan, penyusunan *risk register* unit kerja, *monitoring* dan *review* resiko unit kerja.

2. Wakil Kepala Cabang

Job description: Kolektibilitas & perekaman iuran Program Pensiun, pertanggung jawab belanja pensiun, pengendali biaya, ketepatan laporan pajak, kualitas/validitas dan akurasi data peserta, pengelola SPTB, penyesuaian SPP, tingkat kepuasan peserta, layanan klaim otomatis, digitalisasi otentik berkala, penyampaian RKAP, membuat penyesuaian POA, laporan keuangan, batal/perubahan posting, pembinaan karyawan, penyusunan *risk register* unit kerja, *monitoring* dan *review* resiko unit kerja.

3. Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

Job description: Memastikan ketersediaan dan kebenaran data, memastikan pengendali anggaran dan DBI valid/berkualitas, memastikan akurasi data, SPTB, layanan dan jumlah pensiun baru sesuai target tercapainya skor CSI, memeriksa keabsahan, menetapkan progja tahunan, menyampaikan penyesuaian sesuai anggaran, meminimalisir jumlah batal/perubahan posting.

4. Kepala Bidang Keuangan

Job description: Memastikan tagihan program pensiun telah disetor tepat waktu dan penerimaan iuran sesuai target, menindaklanjuti hasil rekonsiliasi, memastikan seluruh iuran telah direkam sesuai ketentuan, memastikan pengendalian anggaran, memastikan potongan pajak sesuai ketentuan, memastikan pembayaran SPP Klaim, menyampaikan draf RKAP KCU tepat waktu, memastikan akurasi laporan neraca.

5. Kepala Bidang Umum & SDM

Job description: Memastikan pengadaan belanja modal tepat waktu, memastikan pengendalian anggaran, menetapkan program kerja, menyampaikan penyesuaian Plan of Action (POA), memastikan proses pengaduan barang/jasa sesuai *target*, memastikan *asset*, menetapkan serta menyampaikan Training Needs Assesment (TNA), efektivitas pendidikan, menyelenggarakan kegiatan karyawan, memastikan risiko bidang telah teridentifikasi.

1.2 Latar Belakang

Pada era saat ini persaingan dalam sebuah organisasi akan sangat ketat, yang mana dalam hal ini tentunya membuat suatu organisasi dituntut guna meningkatkan daya saing dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Peningkatan daya saing sumber daya manusia sangatlah penting sebab sumber daya manusia merupakan kunci kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi.

Untuk mencapai keberhasilan, perusahaan dituntut agar dapat untuk terus bersaing sehingga dalam hal ini perusahaan harus meningkatkan serta memperbaiki kualitas sumber daya manusianya. Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh Kinerja (*Performance*) dari karyawannya. Menurut Shaleh (2018:57) kinerja adalah hasil untuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, namun juga berhubungan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai organisasi, pemahaman isu-isu yang berkorelasi dengan tanggungjawabnya, serta

berkomunikasi dengan baik. Dalam tabel 1.1 disajikan rentang nilai kinerja PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

TABEL 1.1
RENTANG NILAI KINERJA
PT TASPEN KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG BANDUNG

Klasifikasi	Rentang Nilai Sistem Manajemen Kinerja %
A = Baik Sekali	>100-105
B+ = Baik +	>95-100
B = Baik	>90-95
B- = Baik-	>85-90
C = Cukup	>70-85
D = Kurang	>55-70
E = Nihil	<55

Sumber: PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung

Dengan nilai kinerja semua karyawan PT Taspen Cabang Utama Bandung secara dominan bisa mencapai mendekati 100 persen, maka diharapkan kinerja perusahaan secara finansial maupun non finansial seperti yang disajikan dalam tabel 1.2 dan tabel 1.3 bisa meningkat cukup signifikan.

TABEL 1.2
HASIL REKAP KINERJA KARYAWAN PT TASPEN KCU BANDUNG
PERIODE TAHUN 2016-2018

No	Tahun	Angka	Predikat	Keterangan
1	2016	83.79	C	CUKUP
2	2017	90.08	B-	BAIK-
3	2018	97.19	B	BAIK

Sumber: PT Taspen KCU Bandung

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.2 data di atas menunjukkan hasil penilaian kinerja karyawan PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung. Dimana pada tahun 2016 berada pada angka 83.79 yang artinya mendapatkan predikat C (Cukup), kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan nilai sebesar 6.29 dari 83,79 menjadi 90,08 yang dan mendapatkan predikat B- (Baik-), lalu dari tahun 2018

mengalami peningkatan angka kinerja menjadi 97,19 dan mendapatkan predikat B (Baik).

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya dimulai dari tahun 2016 sampai dengan 2018. Meski mengalami peningkatan setiap tahunnya, akan tetapi nilai kinerja tersebut masih belum mencapai angka yang diharapkan manajemen perusahaan, yaitu diatas 100 dengan predikat A (Sangat Baik).

Hasil rekap kinerja keuangan PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung adalah sebagai berikut:

TABEL 1.3
KINERJA KEUANGAN PT TASPEN KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG
PERIODE TAHUN 2016-2018
(Dalam Milyar Rp,)

Tahun	Target RKAP	Realisasi RKAP	Pencapaian (%)	Predikat	Keterangan
2016	253.045.99	198.619.25	78,49	C	Cukup
2017	253.045.99	230.378.55	91,04	B	Baik
2018	253.045.99	231.866.04	91,63	B	Baik

Sumber: PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.3, data di atas menunjukkan hasil penilaian kinerja keuangan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Dimana pada tahun 2016 berada pada angka 78,49 yang artinya mendapatkan predikat C (Cukup), kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan nilai sebesar 12,55 dari 78,49 menjadi 91,04 mendapatkan predikat B (Baik), lalu dari tahun 2018 mengalami peningkatan angka pencapaian sebesar 0,59 menjadi 91,63 dan mendapatkan predikat B (Baik).

Pada Tabel 1.3 dimana dalam rentang waktu dari tahun 2016 hingga 2018 pencapaian kinerja keuangan juga meningkat. Meskipun meningkat, namun dapat dilihat dalam Tabel Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) bahwa realisasi RKAP belum mencapai target yang sudah ditetapkan.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya dimulai dari tahun 2016 sampai dengan 2018. Meski mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik kinerja karyawan

maupun kinerja keuangan belum mencapai target dalam memperoleh predikat A atau baik sekali yang mengindikasikan belum sepenuhnya optimal proses kinerja yang sudah terjadi.

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan salah satu karyawan yang menduduki jabatan sebagai Kepala Bidang Umum & SDM di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung mengungkapkan bahwa kinerja yang meningkat di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung merupakan hasil kerjasama antar karyawan dan bidang yang ada. Seperti korelasi yang baik antara satu bidang ke bidang lain sangat penting, semua bidang yang ada di perusahaan saling berkesinambungan untuk mencapai target yang disepakati setiap tahunnya. Maka dari itu tentu sikap serta perilaku karyawan juga harus baik demi menjaga hubungan baik para karyawan di perusahaan.

Berdasarkan keterangan yang telah diperoleh melalui hasil wawancara diketahui bahwa meningkatnya kinerja tersebut tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja atau yang disebut dengan *self concept*. *Self concept* adalah pandangan dan perasaan tentang diri sendiri, persepsi tentang diri sendiri ini dapat bersifat psikologis, sosial, dan fisis (Brooks dalam Rakhmat, 2015:98). *Self concept* sendiri terdiri dari perasaan dibutuhkan, perasaan diterima, perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang menantang, dan perasaan berharga disebut dengan *self esteem*. *Self concept* juga terdiri dari faktor motivasi, kekuasaan pemimpin, komunikasi antar karyawan, interpersonal, struktur, proses kelompok, pengembangan persepsi, dan lain-lain disebut dengan *self efficacy* (Robbins dalam Sebayang, 2017:6).

Maka dari itu guna memperkuat fenomena yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini, maka penulis menyebar pra-kuesioner kepada 15 orang karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung terkait pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah hasil dari penyebaran pra-kuesioner pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja yang akan disajikan pada tabel 1.4:

TABEL 1.4
PRA KUESIONER

No	Pernyataan	Keterangan	Total Skor	Persentase
<i>SELF ESTEEM</i>				
1	Perasaan diterima oleh rekan kerja dan tim	Sangat Setuju	6	40%
		Setuju	9	60%
		Tidak Setuju	0	0%
2	Perasaan aman berada di perusahaan	Sangat Setuju	5	33.3%
		Setuju	10	66.7%
		Tidak Setuju	0	0%
3	Perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang dikerjakan orang lain	Sangat Setuju	5	33.3%
		Setuju	10	66.7%
		Tidak Setuju	0	0%
<i>SELF EFFICACY</i>				
4	Senang melakukan tugas baru yang lebih menantang	Sangat Setuju	3	20%
		Setuju	8	53.3%
		Tidak Setuju	4	26.7%
5	Atasan selalu mendukung pekerjaan dan prestasi karyawan	Sangat Setuju	3	20%
		Setuju	12	80%
		Tidak Setuju	0	0%
6	Mampu bekerja sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	Sangat Setuju	4	26.7%
		Setuju	11	73.3%
		Tidak Setuju	0	0%
<i>KINERJA</i>				
7	Siap ditempatkan diposisi yang sudah ditetapkan perusahaan	Sangat Setuju	3	20%
		Setuju	10	66.7%
		Tidak Setuju	2	13.3%
8	Kualitas kinerja perusahaan tercermin dari kualitas kinerja karyawannya	Sangat Setuju	2	13.3%
		Setuju	9	60%
		Tidak Setuju	4	26.7%
9	Tugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan karyawan	Sangat Setuju	1	6.7%
		Setuju	12	80%
		Tidak Setuju	2	13.3%

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis (2020)

Pra-kuesioner disebarakan kepada 15 karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dengan hasil sebagai berikut ini:

- a. Untuk *self esteem* karyawan yang menyatakan sangat setuju masih di bawah 40 %.

- b. Untuk *self efficacy* karyawan yang menyatakan sangat setuju juga masih sangat rendah yaitu 20%, bahkan dalam pernyataan “senang melakukan tugas baru yang lebih menantang” sebanyak 26.7% masih tidak setuju.
- c. Untuk kinerja pada tabel di atas, masih rendah sekali karyawan yang menyatakan sangat setuju, yaitu hanya di bawah 20 %.

Dengan melihat kondisi di lapangan, timbul sebuah dugaan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Dugaan ini merujuk pada upaya karyawan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Upaya tersebut bersumber dari diri karyawan itu sendiri, baik yang berhubungan dengan kepribadian atau sikap menghadapi pekerjaan (*self esteem*) ataupun yang berhubungan dengan sudut pandang karyawan atau kemampuan membuat pertimbangan dalam melakukan sesuatu pekerjaan (*self efficacy*).

Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan dari Kepala Bidang Umum dan SDM PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung, maka peneliti akan mengangkat *self esteem* dan *self efficacy* sebagai suatu hal yang diasumsikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Hal ini dapat dijadikan permasalahan aktual guna mengefektifkan peningkatan kinerja karyawan, sebab target yang akan dicapai untuk tahun selanjutnya selalu meningkat.

Para peneliti mendefinisikan *Organization Based Self Esteem* (OBSE) atau sering disebut *self esteem* memiliki korelasi dengan keyakinan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh karyawan secara individu sebagai karyawan perusahaan. Individu yang memiliki keyakinan terhadap nilai diri sendiri yang tinggi cenderung memandang diri mereka sendiri sebagai orang yang penting, berharga, berpengaruh dan berarti dalam konteks organisasi (Cecillia Engko dalam Sebayang, 2017:4) definisi tersebut dapat memiliki makna bahwa individu yang memiliki tingkat *self esteem* yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan individu dengan tingkat *self esteem* yang rendah. Individu yang memiliki *self esteem* tinggi akan merasa dituntut guna menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Angreni (2015) menemukan adanya hubungan positif antara *self esteem*, *self efficacy* dan kinerja. Kepercayaan kepada kemampuan diri serta keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai akan

membuat seseorang dapat bekerja lebih giat dan akan memberikan yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja individual.

Berdasarkan dukungan teori menurut para ahli, pernyataan Kabid Umum SDM PT Taspen KCU Bandung, serta penelitian yang telah dilakukan individu lain, maka dari itu penulis memilih judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan PT Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri Kantor Cabang Utama Bandung”

Judul penelitian tersebut dipilih dengan alasan bahwa fenomena kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dan faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut seperti *self esteem* dan *self efficacy* merupakan obyektivitas dalam peningkatan kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah, antara lain:

- a. Bagaimana *self esteem* karyawan di PT Taspen KCU Bandung?
- b. Bagaimana *self efficacy* karyawan di PT Taspen KCU Bandung?
- c. Bagaimana kinerja karyawan di PT Taspen KCU Bandung?
- d. Bagaimana pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Taspen KCU Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis *self esteem* karyawan di PT Taspen KCU Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* karyawan di PT Taspen KCU Bandung.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan di PT Taspen KCU Bandung.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Taspen KCU Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak berkepentingan yang dapat dilihat dari 2 aspek, yaitu:

1.5.1 Aspek Teoritis

- a. Bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian sejenis pada masa yang akan datang dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan acuan penelitian lebih lanjut.

1.5.2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung terkait pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT Taspen Kantor Cabang Utama Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pembaca dalam memahami isi pada skripsi, maka dibuatlah sistematika penulisan yang mengacu pada pedoman penelitian skripsi. Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang hasil dari pengolahan data. Di mana hasil tersebut akan dianalisis oleh peneliti agar ditemukan kesimpulan dari penelitian ini.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi atau saran bagi perusahaan yang diteliti.