

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional, 2019

Pada penelitian ini penulis memilih sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. TELIN atau PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. TELIN adalah anak perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM). Selain di Indonesia, perusahaan ini memiliki cabang yang beroperasi di Singapura, Hong kong, Malaysia, Timor Leste, Australia, Macau, Taiwan, dan USA (PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional, 2019)

1.1.2 Jenis Usaha dan Produk

TELIN melayani rangkaian layanan operator internasional berkualitas tinggi, layanan data, dan solusi bisni yang ditujukan untuk pelanggan wholesale, enterprise, pemain digital, dan ritel. Layanan TELIN termasuk Voice, Data Connectivity, Internet & Content, Mobility, Enterprise Service, dan layanan solusi lainnya. Saat ini TELIN beroperasi di Indonesia, Singapore, Hong-kong, Australia, Malaysia, Makau, Taiwan, Amerika Serikat, Myanmar, dan Arab Saudi (PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional, 2019)

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan TELIN (Telkom *International*) adalah *To become "Global Digital Hub"*. Visi tersebut dapat diartikan sebagai penyelenggara bisnis internasional yang memfokuskan kegiatan usahanya pada industri Telekomunikasi, Informasi, Media, *Edutainment* dan *Services* (TIMES). TELIN

berupaya untuk tumbuh dan berkembang serta mampu bersaing dengan para operator lainnya di pasar global.

Misi perusahaan TELIN adalah *Telin C&C: Delivering best in class cloud & connectivity enabler services that lever customer's experience. Telin Exim: Bring-in global digital capabilities into Telkom Group's Leveraging Telkom Group's potentials to capture international market's opportunities. Telin Capital: Executing international inorganic initiatives. Managing post acquisition, & subsidiaries parenting* (PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional, 2019)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Fathonah *et al*, 2016), Generasi Y atau Generasi *Millennials* merupakan generasi yang mahal, yang artinya generasi Y dapat memberikan hasil kinerja yang sangat tinggi (*high maintenance yet high performance*), yaitu sangat independen dan berharap bahwa kinerjanya di nilai dari hasil yang diberikan, bukan pada keberadaan rutinitas di kantor, karena menguasai teknologi dan menggunakan efektifitas proses. Generasi Y memiliki sikap yang kooperatif antara rekan kerja dan menjaga hubungan baik dengan atasan dan bawahannya. Sikap kooperatif tinggi pada karyawan generasi Y mampu memberikan kinerja terbaiknya, sehingga dapat tercapai kinerja perusahaan. Namun generasi Y memiliki nilai yang sangat kecil untuk kehadiran di tempat kerja. Hal ini berkaitan dengan disiplin dari karyawan untuk selalu hadir tepat waktu sesuai jam kerja dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

Perusahaan menginginkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan yang bekerja tidak hanya bersedia bekerja sesuai tugas-tugas tertulis saja, tetapi dapat melakukan tugas yang tidak tertulis dalam deskripsi pekerjaan mereka. Begitu pula perusahaan TELIN yang menginginkan karyawan yang dapat bekerja di bidangnya dengan baik dan menjadi karyawan yang kreatif. Karena berdasarkan kenyataan di kantor, karyawan yang dipekerjakan dituntut untuk menciptakan hal-hal yang kreatif dan inovatif serta memiliki kemampuan berkerja sama dengan atasan yang merupakan generasi yang berbeda agar dapat menciptakan keselarasan dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

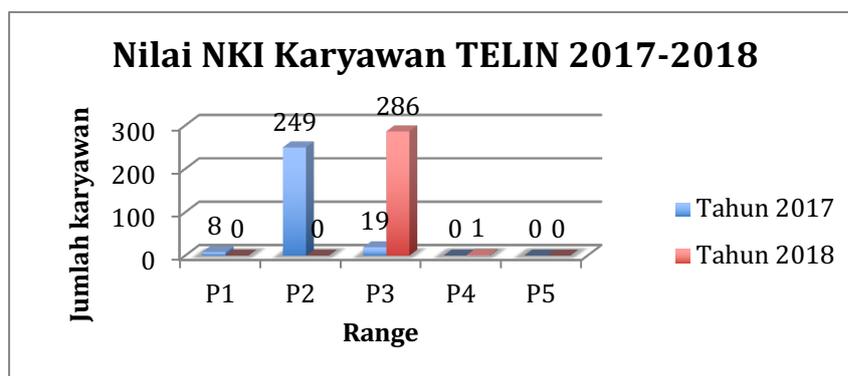
Kinerja karyawan dianggap dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Karyawan merupakan salah satu faktor kunci organisasi yang harus diperhatikan karena selalu mengalami berbagai dinamika didalam organisasi. Dapat disimpulkan untuk meningkatkan kinerja organisasi, terlebih dahulu perbaiki kinerja individu (Fitrianto, 2020).

Tabel 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan TELIN periode 2017-2018

Nilai NKI	Range	Keterangan	Tahun 2017	Tahun 2018
P1	≥ 110	Istimewa	2,9%	0
P2	$103 \leq X < 110$	Baik Sekali	90,2%	0
P3	$96 \leq X < 103$	Baik	6,9%	99,65%
P4	$90 \leq X < 96$	Kurang	0	0,35%
P5	< 96	Kurang Sekali	0	0

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia International, 2019

Peneliti mendapatkan data berupa rekap nilai indeks atau NKI pada PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional pada periode 2017-2018 yang dimiliki oleh *Human Resources Department*. Rekap nilai indeks ini menilai kinerja karyawan generasi-Y dengan range yang berbeda-beda untuk mengetahui seberapa banyak karyawan yang memenuhi tingkat paling tinggi yaitu istimewa pada P1 hingga tingkat yang paling rendah atau kurang sekali pada P5.



Gambar 1.2 Grafik Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2017-2018

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia International, 2019

Pada Nilai Kinerja Individu (NKI) yang ada di dalam PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional terdapat lima kategori penilaian kinerja antara lain: P1

(Istimewa), P2 (Baik Sekali), P3 (Baik), P4 (Kurang) dan P5 (Kurang Sekali). Dilihat dari tahun 2017 sampai 2018 kinerja karyawan TELIN mengalami penurunan di kategori P1 terdapat delapan karyawan di tahun 2017 dan di tahun 2018 kategori P1 tidak ada karyawan yang menempati kategori tersebut. Sedangkan untuk kategori P2 sebagai kategori terbanyak yang di duduki karyawan di tahun 2017 mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi kategori P3 di tahun 2018 yang memiliki kategori paling banyak di duduki karyawan. Untuk kategori P4 sendiri, di tahun 2017 tidak ada yang menempati kategori tersebut namun di tahun 2018 terdapat satu orang karyawan yang berada di kategori P4. Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan TELIN pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan ke kategori P3 (Baik) dari kategori sebelumnya yaitu P2 (Baik Sekali).

Perbedaan generasi dalam lingkungan kerja menjadi salah satu subyek yang selalu muncul dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, dan konsep perbedaan generasi terus berkembang dari waktu ke waktu. Karakteristik karyawan generasi Y pun tidak luput menjadi tantangan baru dalam perusahaan

Teori tentang perbedaan generasi di populerkan oleh Neil Howe dan William Strauss pada tahun 1991. Mereka membagi generasi berdasarkan kesamaan rentang waktu kelahiran dan kesamaan kejadian-kejadian historis. Menurut Martin & Tulgan (dalam Putra, 2016) Generasi Y adalah generasi yang lahir pada tahun 1978, sementara menurut Howe & Strauss generasi Y adalah generasi yang lahir pada tahun 1982, hal tersebut terjadi karena adanya perbedaan skema yang digunakan untuk mengelompokkan generasi tersebut, karena peneliti-peneliti tersebut berasal dari Negara yang berbeda. Sedangkan Generasi X dimulai dari rentang waktu yang bervariasi, yaitu dari tahun 1961 sampai dengan tahun 1965 dan berakhir pada tahun 1975 sampai dengan 1981. Beberapa hasil penelitian membandingkan perbedaan generasi, dengan sampel mulai dari tahun 1950an sampai dengan awal tahun 2000, menunjukkan perbedaan karakteristik dari 3 kelompok generasi, yaitu generasi *baby boomers*, generasi X dan generasi Y (*Millennials*).

Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi *millennial* atau *millennium*. Generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti *e-mail*, SMS, *instant messaging* dan *social media* seperti *facebook*, *instagram*, *youtube* dan *twitter*, dengan kata lain generasi Y adalah generasi yang tumbuh pada era *internet booming* seperti di jelaskan Lyons (dalam Putra, 2016). Menurut (DeVaney, 2015) generasi Y lebih beragam secara rasial daripada generasi sebelumnya, 47% adalah minoritas dibandingkan dengan 37% untuk Generasi X, 26% untuk Generasi Baby Boomer, dan 9% untuk Generasi Veteran. Seperempat Generasi Y memiliki gelar sarjana yang mirip dengan generasi lainnya. Lebih lanjut (DeVaney, 2015) mengatakan, banyak generasi Y yang menghadapi pasar kerja yang lambat atau pengangguran dan banyak hutang pinjaman untuk menuju perguruan tinggi. Salah satu contoh adalah banyak para generasi Y yang masih tinggal atau kembali hidup bersama orang tuanya, menunda pernikahan, menunda membeli rumah pertama dan memulai bisnis mereka sendiri. Mengingat kecenderungan mereka untuk perubahan sosial tidak mengherankan bahwa Generasi Y terlibat dengan bisnis yang bertanggung jawab secara sosial. Karakteristik Generasi Y meliputi: optimis, kritis terhadap isu kewarganegaraan, dekat dengan para orang tua, keseimbangan hidup dalam bekerja, tidak sabar, multitasking dan berorientasi pada tim kerja. Beberapa sifat yang dimiliki oleh Generasi Y yang didapatkan dari Generasi X meliputi: mandiri, mudah beradaptasi, sinis, tidak percaya otoritas, cerdas, berwirausaha dan cakap dalam teknologi.

Di Indonesia Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (BPSRI) mempublikasikan data angkatan kerja baru yang memuat data baru per Februari 2016, beserta segmentasi umur yang lebih dekat ke lima tahunan (15-19 tahun, 20-24 tahun, dan seterusnya). Menurut (BPSRI, generasi *Millennial*, 2018) akan menguasai lapangan pekerjaan di Indonesia.

Berdasarkan data yang telah didapatkan jumlah karyawan generasi X dan generasi Y per-bulan Mei 2019 di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional seperti tampak pada table berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Generasi X dan Generasi Y periode Mei 2019

Kelompok	Karyawan Perempuan	Karyawan Laki-laki	Jumlah karyawan
Generasi X	17	93	110
Generasi Y	50	122	172

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional, 2019

Ungkapan Generasi Y diperkenalkan pertama kali oleh salah satu redaksi media masa atau koran yang cukup besar di Amerika Serikat editorial pada bulan Agustus 1993. Di Indonesia Generasi Y adalah mereka yang lahir antara tahun 1980 dan 2000, yang pertama kali diperkenalkan pada Sumpah Pemuda tahun 2015 (Sebastian, 2016:23) dalam buku Profil Generasi Milenial Badan Pusat Statistik. Generasi ini rata-rata akan berganti pekerjaan sampai dua puluh kali semasa hidup mereka, dibandingkan dengan para generasi sebelumnya yang bekerja pada pemberi kerja yang sama sampai mereka pensiun. Generasi Y merupakan karyawan yang tidak setia kepada perusahaan, sebaliknya mereka akan setia kepada teman-teman mereka. Apabila mereka merasa *boss* atau rekan kerja mereka seperti teman mereka, maka mereka akan tetap tinggal di perusahaan. Apabila mereka tidak menyukai atasan mereka maka mereka akan berhenti tanpa berpikir (Ndulue, 2016)

Menurut CNNIndonesia.com, (2019) sebuah survey yang dilakukan oleh JobStreet, dari sebuah lowongan pekerjaan, generasi Y ini sangat memperhatikan keuntungan bekerja di sebuah perusahaan dimulai dari fasilitas dan kenyamanan bekerja. Selain mendapatkan upah yang tinggi, generasi Y juga ingin perusahaan tempatnya bekerja menyediakan beragam pelatihan dan pengembangan diri. Dibandingkan dengan generasi sebelumnya yang terkesan lebih memandang prestise perusahaan asing, ternyata, survey dari JobStreet yang melibatkan 16 ribu pencari kerja ini, hal tersebut sudah tidak berlaku lagi. Kondisi ini yang berdasarkan dari perbedaan karakter antar generasi dan keterbatasan sumber daya yang sesuai keinginan perusahaan, memaksa para pemilik kerja untuk mengikuti sifat generasi Y. Dan diketahui, bahwa generasi Y cenderung memiliki sifat yang

mudah menyerah. Hal ini terjadi dikarenakan generasi Y berfikir masih memiliki peluang mendapatkan pekerjaan baru di luar dengan mudah. Padahal banyaknya talenta dan bakat yang dimiliki generasi Y membuat tingkat kompetisi menjadi lebih sengit.

Hasil riset dari IBM *Institute for Business Value* menjelaskan lima mitos tentang generasi *Millennial* atau generasi Y. Salah satunya menyebutkan, bila *millennial* akan mudah berpindah-pindah tempat kerja kalau tidak sesuai dengan *passion* atau ekspektasi. Hasil riset IBM menyatakan, generasi Y (42 persen) memiliki keinginan untuk berpindah-pindah tempat kerja jika pekerjaannya tidak sesuai dengan *passion* atau ekspektasinya, begitu pula dengan generasi X (47 persen) dan generasi *baby boomers* yang mendapatkan hasil riset sebanyak (42 persen). Mereka memilih berpindah tempat kerja karena dasar pertimbangan tempat kerja atau perusahaan yang lebih *creative workspace*. Baru setelah itu alasannya karena uang (Edukasi.kompas.com, 2019).

Komitmen Organisasional merupakan suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Bentuk komitmen yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif tetapi harus memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan (Pratama&Dihan, 2017).

Untuk mengetahui fenomena komitmen organisasi yang ada pada PT. Telekomunikasi Indonesia International penulis melakukan *preliminary study* seperti di bawah ini:

Tabel 1.2 Preliminary Study Komitmen Organisasional karyawan Generasi Y PT. Telekomunikasi Indonesia International

NO	Pernyataan	Skala					Total Skor	Skor Ideal	Presentase
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Saya merasa nyaman bekerja dalam perusahaan ini hingga pensiun	1	2	10	12	5	108	150	72%
2	Saya merasa sulit beradaptasi diri dengan organisasi lain	5	12	6	5	2	77	150	51%

(Bersambung)

(Sambungan Tabel 1.2 Preliminary Study Komitmen Organisasional karyawan Generasi Y PT. Telekomunikasi Indonesia International)

NO	Pernyataan	Skala					Total Skor	Skor Ideal	Presentase
		STS	TS	CS	S	SS			
3	Saya memiliki keterbatasan pilihan jika saya <i>resign</i> dari perusahaan	4	8	10	6	2	84	150	48%
4	Saya setia bekerja dalam perusahaan ini karena keterbatasan pilihan berkerja di tempat lain	5	8	8	8	1	82	150	54%
5	Saya percaya faktor penting dalam perusahaan adalah loyalitas	5	14	5	4	1	69	150	46%
6	Saya berpikir berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain adalah suatu hal yang melanggar etika	9	6	13	1	1	69	150	46%
	Total						489	900	54%

Sumber: Siregar (2015) dan Hasil olah penulis,(2019)

Penulis melakukan pengumpulan data terkait dengan komitmen organisasional untuk melihat bagaimana komitmen organisasional yang dirasakan oleh para karyawan generasi Y pada PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Yang dimana jika di totalkan data keseluruhan dari Tabel 1.2 *Preliminary Study* komitmen organisasional didapatkan hasil bahwa dari 30 orang sampel responden komitmen organisasional mendapatkan hasil total sebesar 54%. Hasil 54% ini jika mengacu garis kontinum menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional berada pada level cukup. Hal ini mengindikasikan komitmen organisasional masih belum optimum.

Tabel 1.3 Data karyawan generasi Y yang *resign* tahun 2017-2018

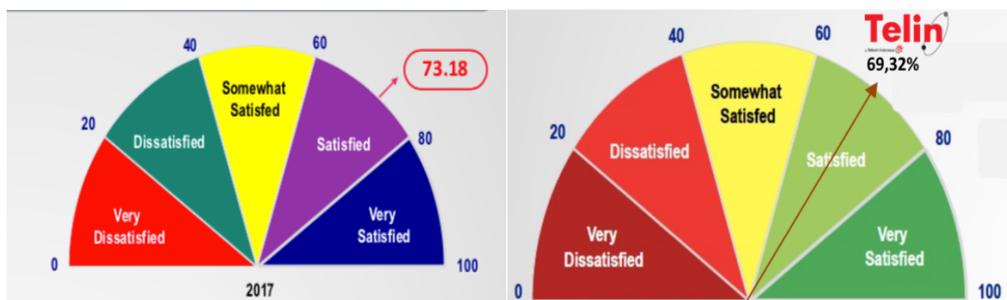
Jenis Kelamin	Tahun	
	2017	2018
Laki-laki	177	201
Perempuan	79	93

Sumber: Data Human Capital TELIN 2017-2018

Diketahui jumlah karyawan yang *resign* mengalami peningkatan beberapa diantaranya pada tahun 2017 ke tahun 2018. Data *resign* ini mencakup beberapa karyawan mengundurkan diri dengan alasan urusan keluarga dan berpindah ke tempat kerja dengan gaji yang lebih sesuai bagi karyawan. Karyawan di TELIN menyatakan adapun pekerjaan yang tidak sesuai dengan jobdesk-nya dan pekerjaan yang dilakukan pun dapat berubah-ubah.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Indrasari, 2017:38). Sementara, menurut Damayanti (2018), kepuasan kerja memiliki dampak yang penting untuk kinerja karyawan karena dapat membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaiknya dan ikut berjuang bersama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sementara, untuk data kepuasan kerja menurut *Result Entropy, Engagemet, Work Experience Survey* tahun 2017 dan 2018 *Human Capital* TELIN, menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan karyawan TELIN tergolong “puas” dengan tingkatan kepuasan sebesar 73,18% pada tahun 2017, tetapi pada tahun 2018 tingkat kepuasan karyawan menurun di nilai 69,32% walaupun masih dalam level puas, namun masih rendah daripada target yang di targetkan yakni 75%.



Gambar 1.3 Job Satisfaction Index 2017 dan 2018

Sumber: Work Experience 2017 dan 2018 Telkom Group (TELIN)

Menurut Edison, (2016:214) kebanyakan upaya untuk mengukur kepuasan kerja mengandalkan laporan dari karyawan. Dalam beberapa kasus, organisasi ingin mengukur kepuasan karyawan mereka dengan aspek pekerjaan yang spesifik untuk organisasi. Dalam hal ini organisasi mungkin perlu membuat skala sendiri.

Kepuasan kerja bagi karyawan cenderung dapat meningkatkan produktivitas karyawan, rasa bangga, dan komitmen tinggi pada pekerjaannya. Jika mengacu pada dimensi kepuasan, ada korelasinya dengan kebijakan, kompensasi, kompetensi dan lingkungan. Ketika organisasi mempunyai karyawan yang merasa puas, cenderung lebih efektif jika dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Sebab itu, karyawan yang puas dalam bekerja sangat mempengaruhi kinerja di dalam organisasi (Edison, 2016:214).

Menurut hasil penelitian terdahulu dan data organisasi yang telah didapatkan dan dijabarkan oleh peneliti. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan pada Kelompok Generasi-Y PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional”**.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan perkembangan zaman dan adanya perbedaan karakter di setiap generasi yang ada, maka perusahaan perlu untuk mengikuti perubahan dan perbedaan dari karakteristik karyawan pada generasi yang terbilang baru ini. Generasi Y adalah generasi yang berpotensi memiliki hasil kerja yang sangat baik dengan kemampuan teknologi yang mereka miliki maka akan dibutuhkan oleh perusahaan di era *digital* yang teknologinya sangat cepat berubah-ubah. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, kepuasan kerja karyawan di TELIN sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan. Begitu pula Komitmen Organisasional yang mendukung kinerja dari para karyawan perusahaan, berdasarkan hasil komitmen organisasional menunjukkan bahwa karyawan generasi-Y merasa cukup untuk berkomitmen pada PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional. Sementara berdasarkan data kepuasan kerja karyawan pada *Work Experience* tahun 2017-2018 menunjukkan adanya penurunan yang dimana tingkat target kepuasan kerja mengalami penurunan dan lebih rendah dari target

yaitu sebesar 75%. Selain itu nilai kinerja individual (NKI) karyawan yang menunjukkan penurunan dan belum optimal.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional?
2. Bagaimana tingkat komitmen organisasional karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional?
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan ataupun parsial terhadap kinerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional.
2. Mengetahui tingkat komitmen organisasional karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional.
3. Mengetahui tingkat kinerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan ataupun parsial terhadap kinerja karyawan pada kelompok generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian diharapkan mendapatkan manfaat-manfaat yang diharapkan, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi contoh untuk perusahaan lain agar dapat memaksimalkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan sehingga perusahaan maupun organisasi diluar sana dalam mengelola SDM mereka dengan baik dan berkualitas.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini kita dapat menambah wawasan tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di dalam dunia kerja.

B. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan tentang mengelola kepuasan kerja dan komitmen organisasional serta kinerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada kelompok Generasi Y pada PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional dengan variabel independen kepuasan kerja dan komitmen organisasional dan variabel dependen kinerja karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adanya sistematika penulisan untuk mempermudah pembahasan dan penulisan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Bab ini peneliti akan membahas tentang gambaran dari objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN:

Bab ini membahas tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN:

Bab ini membahas metode, karakteristik penelitian, dan tahapan dalam pelaksanaan penelitian. Dalam bab ini juga peneliti menjabarkan tahapan yang digunakan dalam pendekatan dalam melakukan penelitian, pengumpulan data dan

sumber data, melakukan uji validitas dan reliabilitas data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Bab ini akan menjabarkan hasil dari analisis responden terhadap variable penelitian, hasil analisis statistik dan hasil analisis dari pengaruh variable terhadap hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN:

Bab ini berisi kesimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti serta saran-saran yang membangun untuk perusahaan kedepannya.