

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Organisasi

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota atau kabupaten, hampir 100 persen

kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 kantor pos online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

1.1.2 Visi dan Misi Organisasi

Visi

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

Misi

- a. Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif.
- b. Menjalankan fungsi *designated* operator secara profesional dan kompetitif.
- c. Memberikan solusi jasa keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
- d. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

1.1.3 Logo Organisasi

Berikut ini merupakan logo pada PT. Pos Indonesia yang tercantum pada Gambar 1.1 Dibawah ini merupakan penjelasan mengenai makna logo pada PT. Pos Indonesia, yaitu:



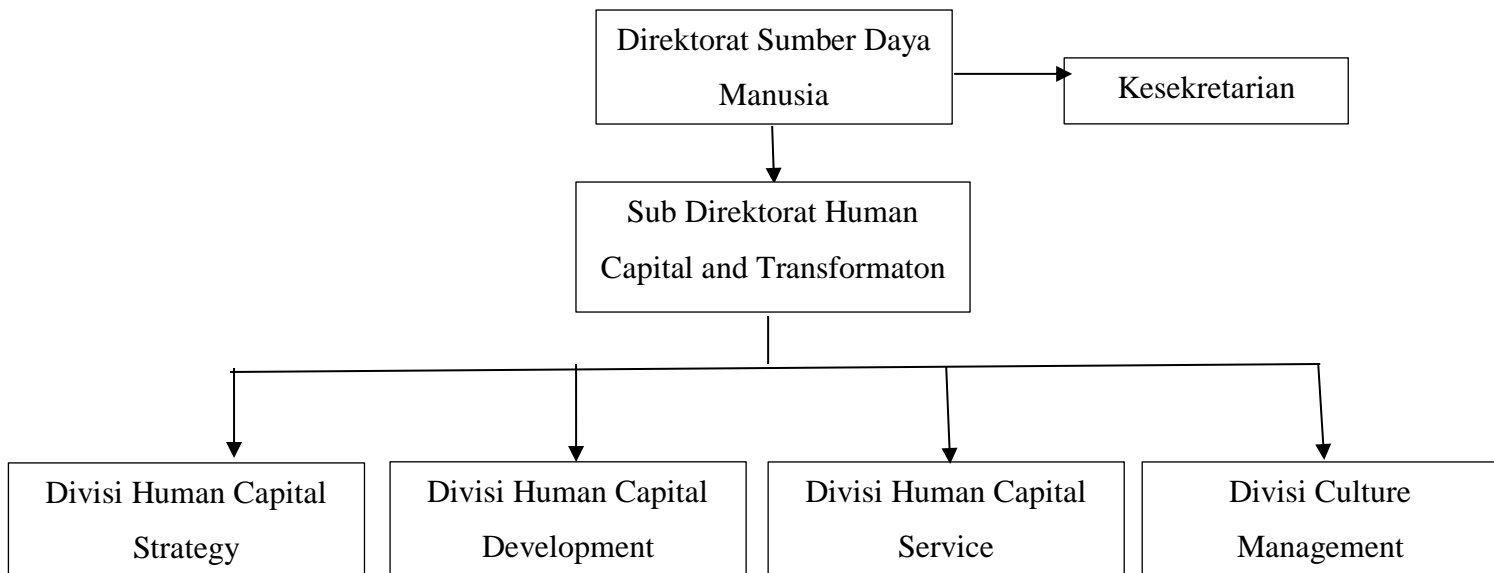
Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Dokumen Perusahaan

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti atau makna bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran perusahaan sebagai penyelenggaraan layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- c. Tipe tulisan “POS INDONESIA” dengan huruf Futura *Extra Bold* memberikan ciri khas sebagai perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos *Orange* dan abu-abu. Warna Pos *Orange* mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti atau makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia yang terlampir pada Gambar 1.2 yaitu:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi

Sumber: Dokumen Perusahaan

1.1.5 Tugas Pokok

Berdasarkan struktur organisasi di atas, di bawah ini terdapat *job description* singkat diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Direktorat Sumber Daya Manusia mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
 - 1) Menetapkan kebijakan dan strategi terkait perencanaan dan pengembangan pengelolaan sistem sumber daya manusia, pengendalian pengelolaan sistem sumber daya manusia dan pengendalian kinerja, *risk and compliance* dan manajemen mutu bidang sumber daya manusia.
 - 2) Menetapkan kebijakan dan strategi sistem sumber daya manusia serta budaya perusahaan.
 - 3) Menetapkan sistem dan metodologi pengukuran kinerja bidang sumber daya manusia dalam bentuk rumusan *Key Performance Indicator (KPI)*.
- b. Sub Direktorat Human Capital and Transformation mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
 - 1) Mengawasi keefektifan dan kekonsistensian penerapan peraturan tata tertib karyawan termasuk penerapan budaya perusahaan.

- 2) Memberi dukungan fungsi sumber daya manusia kepada seluruh unit organisasi secara efektif.
 - 3) Memberikan dukungan berupa pemenuhan kebutuhan karyawan perusahaan pada setiap aktivitas bisnis dan aktivitas pendukung di seluruh unit organisasi.
- c. Divisi Human Capital Strategy mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Merencanakan strategi bidang manajemen sumber daya manusia meliputi; peraturan tata tertib karyawan, kebijakan rekrutasi, pengangkatan karyawan, system karir dan kompetensi karyawan, kenaikan gaji, personal level dan level jabatan, penghargaan dan hukuman disiplin, system balas jasa, kebutuhan training karyawan, job management, pemutusan hubungan kerja dan kebijakan sumber daya manusia strategis lainnya.
 - 2) Menyusun dan mengintegrasikan semua kebijakan dan system manajemen sumber daya manusia.
 - 3) Menyusun manpower planning/workforce planning.
- d. Divisi Human Capital Development mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Merencanakan dan mengimplementasikan system karir karyawan.
 - 2) Mengevaluasi efektivitas pelaksanaan penambahan jumlah karyawan tetap dan tenaga kerja kontrak/temporer.
 - 3) Mengembangkan dan mengimplementasikan potensi karyawan perusahaan secara optimal.
- e. Divisi Human Capital Service mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Mengendalikan implementasi kebijakan remunerasi (kompensasi dan benefit), pembinaan olah raga, rekreasi, kesenian dan kerohanian, penghargaan dan hukuman disiplin, proses pemisahan/seperasi/pemutusan hubungan kerja yang berlaku di perusahaan.
 - 2) Mengendalikan implementasi program keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan lingkup kantor pusat.
 - 3) Mengelola jaminan kesehatan karyawan.
- f. Divisi Culture Management
- 1) Menetapkan kebijakan budaya perusahaan.
 - 2) Menetapkan strategi pengembangan budaya perusahaan.
 - 3) Menetapkan kebutuhan pendukung implementasi budaya perusahaan.

g. Kesekretariatan Direktorat Sumber Daya Manusia mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan fungsi kesekretarian di direktorat sumber daya manusia.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan protokoler di direktorat sumber daya manusia.
- 3) Menyiapkan materi yang diperlukan oleh direktur sumber daya manusia.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pada era modern saat ini banyak terjadi perkembangan yang begitu cepat dan juga dinamis, hal itu bisa menjadi suatu hal yang membawakan suatu perubahan di dalam sektor yang ada. Salah satunya adalah dengan kemunculan layanan jasa ekspedisi atau pengiriman barang. Jasa ekspedisi semakin dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya mereka yang melakukan proses jual beli jarak jauh yang biasanya menggunakan media online berupa internet. Dengan begitu, maka semakin banyak pula jasa pengiriman barang yang muncul, seperti JNE, J&T, Tiki, SiCepat, Ninja Xpress, dan yang melayani pengiriman barang atau dokumen selama berpuluh tahun serta masih banyak digunakan oleh masyarakat yaitu PT. Pos Indonesia. Oleh karena itu, persaingan antar perusahaan ekspedisipun dituntut untuk terus berinovasi agar dapat bersaing dan tetap bertahan.

Salah satu jasa ekspedisi yang sudah dikenal masyarakat sejak tahun 1746 yaitu PT. Pos Indonesia yang dengan seiring berjalannya waktu, kini telah mampu menunjukkan kreatifitas dalam pengembangan jasa ekspedisi dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi membuat PT. Pos Indonesia terus tumbuh dan berkembang hingga sekarang dan menjadikan salah satu jasa ekspedisi yang diminati oleh masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan PT. Pos Indonesia adalah adanya Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya.

Sumber Daya Manusia menurut Werther dan Davis dalam Sutrisno (2017:4) merupakan “pegawai yang siap, bisa, dan siaga untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Dimensi pokoknya ialah kontribusi terhadap organisasi, seperti kualitas serta kapabilitas yang dimiliki karyawan. Sedangkan, kinerja adalah akibat kerja

yang bisa dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi (Prawirosentono dalam Sinambela, 2016:481).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dapat dicapai seseorang dalam suatu organisasi dan sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing individu tersebut. Pada tabel 1.1 dibawah ini merupakan data yang diambil mengenai penilaian kinerja karyawan PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 1
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA PERIODE TAHUN
2020

Kriteria	Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III	
	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%
Baik Sekali	9	12%	7	10%	6	13%
Baik	16	24%	18	26,1%	10	22%
Cukup	31	45%	33	48%	29	65%
Kurang	11	16%	10	14,5%	4	8%
Kurang Sekali	1	2%	1	1,4%	1	2%
Total	68	100%	69	100%	50	100%

Sumber: Internal PT. Pos Indonesia (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam kategori baik sekali terdapat perbedaan dari setiap triwulannya, yaitu pada triwulan satu terdapat 9 orang sedangkan pada triwulan dua mengalami penurunan sebanyak 2 orang sehingga menjadi 7 orang dan pada triwulan tiga pun mengalami penurunan kembali sebanyak 1 orang sehingga menjadi 6 orang. Pada kategori baik mengalami kenaikan pada setiap triwulannya, yaitu pada triwulan satu terdapat 16 orang sedangkan pada triwulan dua terdapat 18 orang dan pada triwulan tiga terdapat 10 orang. Pada kategori cukup mengalami kenaikan terus menerus pada setiap triwulannya, yaitu pada triwulan satu terdapat 31 orang sedangkan pada triwulan dua terdapat 33 orang

dan pada triwulan tiga terdapat 29 orang. Pada kategori kurang mengalami penurunan pada setiap triwulannya, yaitu pada triwulan satu terdapat 11 orang sedangkan pada triwulan dua terdapat 10 orang dan pada triwulan tiga terdapat 4 orang. Pada kategori sangat kurangpun mengalami penurunan yang cukup drastis pada setiap triwulannya, yaitu pada triwulan satu, dua, dan tiga hanya terdapat 1 orang saja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia masih rendah, dapat dilihat dari tabel diatas karena masih banyak karyawan yang berada pada kategori cukup dalam penilaian kinerjanya. Oleh karena itu, karyawan harus memiliki target per triwulannya minimal pada kategori baik namun akan lebih bagus jika karyawan mendapatkan nilai di kategori baik sekali agar termotivasi untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih baik seperti promosi jabatan. Kinerja pada karyawan merupakan salah satu faktor untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena naik turunnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Terdapat faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik atau tidak yaitu tingkat kehadiran karyawan. Tabel 1.2 dibawah ini merupakan tingkat kehadiran karyawan selama periode September-November 2020 pada divisi SDM adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 2
ABSENSI KARYAWAN PT POS INDONESIA PERIODE SEPTEMBER-
NOVEMBER 2020

Bulan	Jumlah Karyawan	Tanpa Keterangan	Persentase
September	50	-	0,0%
Oktober	50	-	0,0%
November	50	4	0,4%

Sumber: Divisi SDM (2020)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa absensi karyawan PT. Pos Indonesia divisi sumber daya manusia diketahui terdapat 50 karyawan dengan absensi tanpa keterangan terdapat 4 orang yaitu di bulan November dan memiliki persentase 0,4% sedangkan pada bulan September dan Oktober memiliki persentase 0,0% karena tidak ada karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan. Hal ini mengindikasikan

bahwa absensi karyawan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika absensi karyawan menurun, maka kinerja karyawan semakin baik, sebaliknya jika absensi karyawan semakin tinggi maka kinerja karyawanpun kurang baik.

Menurut Serdamayanti (2012:55) lingkungan kerja non fisik adalah “semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan”. Lingkungan kerja non fisik dapat juga mempengaruhi kinerja karyawan tergantung dengan kondisi yang diciptakan seperti suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri karyawan itu sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan yang terjadi dan berkaitan dengan atasan, sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan. Tabel 1.2 dibawah ini merupakan hasil dari pra kuesioner yang dilakukan penulis mengenai lingkungan kerja non fisik kepada 13 orang karyawan pada bagian sumber daya manusia di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 3

PERFORMANSI DAN URGENSI LINGKUNGAN KERJA NON FISIK

No.	Faktor	Skor Ideal	Performa		Urgensi	
			Total Skor	%	Total Skor	%
1.	Saya dapat mengendalikan diri ketika mengalami masalah di tempa kerja	100	75	75%	81	81%
2.	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja dan atasan	100	78	78%	82	82%

3.	Hubungan antara atasan dan bawahan terjalin secara baik, yang ditunjukkan oleh suasana di tempat kerja yang terasa seperti keluarga	100	84	84%	88	88%
Total		300	237	79%	251	84%

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil paparan tabel 1.2 mengenai lingkungan kerja non fisik kepada 13 orang karyawan senior pada PT. Pos Indonesia dengan menggunakan skala differensial terdapat tiga faktor, faktor pertama karyawan dapat mengendalikan diri ketika ada masalah di tempat kerja menunjukkan performa memiliki persentase sebesar 75% dengan tingkat urgensi sebesar 81%, faktor kedua mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja maupun atasan dengan persentase performa sebesar 78% dan tingkat urgensi sebesar 82%, dan faktor ketiga mengenai suasana di tempat kerja terasa seperti kekeluargaan menunjukkan performa memiliki persentase sebesar 84% dengan tingkat urgensi 88%. Dari ketiga faktor tersebut, terdapat selisih persentase yang jauh antara performansi dengan urgensi yaitu pada faktor pertama dengan selisih 6%. Sedangkan faktor kedua dan ketiga memiliki jumlah selisih yang sama yaitu sebesar 4% namun faktor ketiga memiliki komponen skor dan persentase yang tinggi dibandingkan faktor yang lainnya. Jika ditotal secara keseluruhan performansi lingkungan kerja non fisik adalah sebesar 79% dengan tingkat urgensi 84%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah salah satu hal yang paling dekat dengan karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang berada di sekitar karyawan perlu diperhatikan agar membawa dampak yang baik bagi kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu kinerja karyawan yang tinggi. Rasa aman dan

nyaman akan tercipta karena lingkungan kerja yang baik dan membawa dampak positif bagi orang-orang yang berada di dalam perusahaan.

Disiplin kerja merupakan dua kata yang memiliki pengertian sendiri-sendiri. Menurut Handoko dalam Sinambela (2016:334) disiplin adalah “kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di dalam organisasi”. Sedangkan, pengertian kerja menurut Muchdarsyah Sinungan dalam Sinambela (2016:335) adalah “untuk memenuhi kebutuhan hidup, juga mempunyai nilai terhadap lingkungan kerja atau perusahaan”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun dan bekerja sesuai dengan aturan – aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan – aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Tabel 1.3 dibawah ini merupakan hasil pra kuesioner yang dilakukan penulis mengenai disiplin kerja kepada 13 orang karyawan pada bagian sumber daya manusia di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 4
PERFORMANSI DAN URGENSI DISIPLIN KERJA

No.	Faktor	Skor Ideal	Performa		Urgensi	
			Total Skor	%	Total Skor	%
1	Saya selalu mentaati peraturan kerja	100	78	78%	88	88%
2	Saya teliti dalam melaksanakan pekerjaan	100	81	81%	88	88%
3	Saya selalu menaati standar kerja	100	75	75%	88	88%
Total		300	234	78%	264	88%

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil paparan tabel 1.3 diatas mengenai disiplin kerja kepada 13 orang karyawan senior pada PT. Pos Indonesia dengan menggunakan skala differensial terdapat tiga faktor, faktor pertama karyawan selalu menaati ketaatan pada peraturan kerja menunjukkan performa memiliki persentase sebesar 78% dengan tingkat urgensi sebesar 88%, faktor kedua karyawan selalu berhati – berhati ketika melaksanakan pekerjaan dengan persentase performa sebesar 81% dengan tingkat urgensi sebesar 88%, dan faktor ketiga karyawan selalu menaati standar kerja organisasi menunjukkan performa memiliki persentase sebesar 75% dengan tingkat urgensi sebesar 88%. Dari ketiga faktor tersebut, terdapat selisih persentase yang sangat jauh antara performansi dengan urgensi yaitu pada faktor pertama sebesar 10%, faktor kedua sebesar 7% dan pada faktor ketiga sebesar 13% tetapi pada faktor kedua memiliki komponen skor dan persentase yang tinggi dibandingkan dengan faktor yang lainnya. Jika ditotal secara keseluruhan performansi disiplin kerja adalah sebesar 78% dengan tingkat urgensi sebesar 88%. Kondisi demikian mengindikasikan bahwa disiplin kerja itu penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan disiplin dalam suatu organisasi bertujuan agar semua karyawan yang ada di dalam perusahaan bersedia dengan sukarela mematuhi serta menaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari kemauan karyawan dalam mengikuti norma dan budaya yang diterapkan oleh organisasi, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para karyawan.

Dari fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis mengajukan topik pembahasan dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**.

1.3 Identifikasi Masalah

Menurut latar belakang masalah di atas, berikut beberapa pertanyaan terkait rumusan masalah:

- a. Bagaimana lingkungan kerja non fisik pada PT. Pos Indonesia?
- b. Bagaimana disiplin kerja pada PT. Pos Indonesia?

- c. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia?
- d. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan pada PT. Pos Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitiannya adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja non fisik pada PT. Pos Indonesia.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja pada PT. Pos Indonesia.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada PT. Pos Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

- a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi akademisi khususnya bidang sumber daya manusia dan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut.

- b. Aspek Praktis

Sebagai masukan bagi perusahaan dalam memahami kondisi lingkungan kerja non fisik agar terciptanya disiplin kerja bagi karyawan serta kinerja karyawan yang lebih baik dan efisien.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di PT. Pos Indonesia yang berlokasi di jalan Cilaki No. 73 Bandung. Kegiatan penelitian dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan yang dihitung dari bulan Desember 2020 sampai dengan Maret 2021.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka berikut sistematika dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitiann dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Di dalam bab ini juga diuraikan beberapa pembahasan mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, variable penelitian serta ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, variable operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji realibilitas, Teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Meliputi uji asumsi klasik, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan mengani kesimpulan, saran bagi perusahaan dan saran bagi peneliti selanjutnya.