

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

PT Kyoraku Blowmolding Indonesia (KBI) telah berdiri sejak April 1997 dan merupakan anak perusahaan dari KYORAKU CO., LTD (Jepang). Bisnis utama yang dikerjakan oleh perusahaan ini adalah memproduksi, memproses serta menjual produk dari plastik untuk kebutuhan pelanggan dari Industri Otomotif seperti *Spoiler*, *Cover Engine* dsb. Serta furnitur dan juga kesehatan seperti *Pianica Case*, *Medical Bed Board* dsb. di dalam hingga luar negeri dengan nilai penjualan tahunan mencapai 32 Juta USD pada tahun 2019.

Pada tahun 1997 PT Kyoraku Blowmolding Indonesia mendirikan *Plant 1* yang terletak di Karawang International Industrial City KIIC, Jl. Maligi 3 Lot F-9, Sukaluyu, Kec. Telukjambe Tim., Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Setelah itu pada tahun 2003 PT Kyoraku Blowmolding Indonesia mendirikan *Plant 2* yang terletak di Karawang International Industrial City KIIC, Jl. Maligi 4 Lot L-1, Sukaluyu, Kec. Telukjambe Tim., Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Dan pada tahun 2006 didirikan PT Kyoraku Kanto Mould Indonesia ditempat yang sama sebagai *Technical Center*.

Hingga kini PT Kyoraku Blowmolding Indonesia mempunyai banyak *Customers* seperti Daihatsu, Datsun, Hino, Honda, Isuzu, Mitsubishi, Nissan, Paramount Bed, Suzuki, Toyota, Uchida dan juga Yamaha. Serta PT Kyoraku Blowmolding Indonesia sudah berhasil meraih beberapa sertifikat diantaranya adalah ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan masih banyak lagi.

1.1.2. Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo perusahaan dari PT Kyoraku Blowmolding Indonesia



Gambar 1. 1 Logo PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Sumber: PT Kyoraku Blowmolding Indonesia, 2020

Logo PT Kyoraku Blowmolding Indonesia menyerupai bentuk ikatan balok-balok yang memiliki arti bahwa Kyoraku adalah perusahaan yang menekankan rasa persaudaraan dan kekeluargaan antar karyawan untuk menyatukan potensi dan energi demi kemajuan perusahaan.

1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

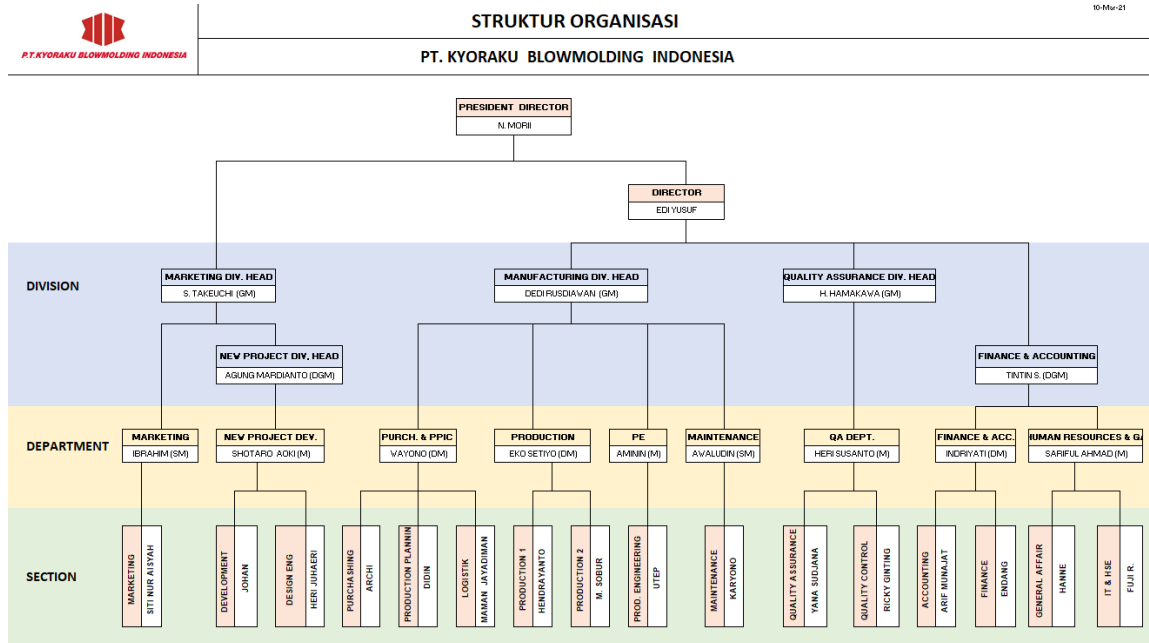
Visi dan Misi yang dimiliki oleh PT Kyoraku Blowmolding Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Visi : Menjadi perusahaan *Blow Molder* nomor satu di ASEAN
- b. Misi : Membuat Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Produksi yang dapat diandalkan oleh Costumer

(PT Kyoraku Blowmolding Indonesia, 2020)

1.1.4. Struktur Organisasi PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Struktur organisasi pada PT Kyoraku Blowmolding Indonesia sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Sumber : PT Kyoraku Blowmolding Indonesia, 2020

Dalam struktur PT Kyoraku Blowmolding Indonesia terbagi menjadi 5 tingkatan yang terdiri dari *Managing Director*, *Division*, *Department*, *Section* dan *Group/Shift* yang didalamnya terbagi atas masing-masing tim. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai struktur organisasi PT Kyoraku Blowmolding Indonesia yang sudah dipaparkan di atas :

a. *Managing Director*

Pada bagian *Managing Director* ini didalamnya terbagi atas *President Director* dan dibawah oleh *Operational Director*.

b. *Division*

Pada bagian ini terdapat *general manager*, *deputy general manager* dari bagian *Marketing*, *DE & NPD*, *Finance & Accounting*, *Manufacturing* dan *Quality Assurance*.

c. *Department*

Pada bagian ini terdapat *manager* dan juga *senior manager* dari bagian *Marketing, New Project Development, Accounting, HR & GA, PPIC, Engineering* dan *Quality Assurance*.

d. *Section*

Pada bagian ini terdapat *assistant manager* dan *supervisor* dari bagian *Marketing, Development, Design Engineering, Accounting, Finance, General Affairs, HRF, IT, HSE, PC, Logistic Plant 1 & 2, Purchasing, Production Section A & B, Maintenance, Process ENG, QAD, Quality System, SC & CC* dan *QA / QC KBI 1 & 2*.

e. *Group / Shift*

Pada bagian ini terbagi atas *Logistic Plant 1 & 2, Molding 1 Group A, Molding 2 Group B, Molding 1 Group C, Molding 2 Group C, Finishing 1 Group C* dan *Finishing 2 Group C*

Berdasarkan penjelasan di atas dalam struktur organisasi PT Kyoraku Blowmolding Indonesia terdapat total 54 orang yang memiliki komposisi personil sebagai berikut : 2 *Managing Director*, 6 *Division Head*, 10 *Department Head*, 22 *Section Head*, dan 14 *Group / Shift Leader* yang dibawahhi oleh 128 orang karyawan.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu bersaing dengan para kompetitor seiring berkembangnya zaman. Tentunya hal itu dapat diraih ketika sebuah perusahaan memiliki tenaga kerja yang terampil dan juga berkualitas baik dalam segi sifat maupun kinerja. Menurut Gabriyella *et al.* (2018), peran Sumber daya manusia sangat penting dalam perusahaan Karena sumber daya manusia berkontribusi langsung pada kegiatan produktivitas sesuai dengan standarisasi perusahaan.

Sumber daya manusia harus memiliki kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dan selanjutnya menjadi pengembangan disiplin dalam persaingan usaha (Situmorang, 2018). Untuk dapat menghadapi tantangan dan persaingan, perusahaan membutuhkan strategi untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan mempekerjakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan memenuhi kebutuhan perusahaan.

Dalam hal ini PT Kyoraku Blowmolding Indonesia harus memperhatikan kinerja karyawannya. Karyawan perusahaan merupakan faktor penentu keberhasilan

pengelolaan perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kapabilitas sumber daya manusia / pengetahuan profesional harus sejalan dengan kapabilitas karyawan. Selain itu, kinerja pegawai harus memenuhi kebutuhan perusahaan.

Menurut pandangan Amstron dan Baron dalam Fahmi (2016: 176) kinerja adalah hasil kerja, memiliki hubungan yang erat dengan tujuan organisasi organisasi publik dan swasta, serta memberikan kontribusi terhadap perekonomian dan memperoleh kepuasan konsumen. Sedangkan dalam jurnal Rumpak (2016), kinerja diartikan sebagai seseorang yang berhasil menyelesaikan pekerjaan di bidangnya masing-masing. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Perusahaan dengan sumber daya manusia yang baik dapat menjadi modal yang memungkinkan perusahaan untuk secara aktif bersaing dengan perusahaan melalui kinerja dan prestasi kerja (Gabriyella *et al.*, 2018). Wiguna (2015) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hal yang bersifat individual yang disebabkan oleh perbedaan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan yang telah dipaparkan tersebut maka kinerja karyawan PT Kyoraku Blowmolding Indonesia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya terlebih dengan keadaan sekarang yang sedang adanya pandemi COVID-19 membuat kegiatan operasional perusahaan menjadi terganggu namun kinerja karyawan tetap menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Berikut merupakan data sistem penilaian kinerja pegawai pada PT Kyoraku Blowmolding Indonesia :

TABEL 1. 1
SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT KBI

Grade	Rentang Nilai
Sangat Baik (+3)	>/=95
Baik (+2)	88 - 94
Cukup Baik (+1)	78 - 87
Cukup (0)	51 - 77
Jelek (-1)	36 - 50
Sangat Jelek (-2)	</= 35

Sumber : Data HR & GA PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Menurut Chung & Megginson (Gomes 2002: 135) penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk mengukur kontribusi setiap anggota organisasi terhadap organisasi. Oleh karena itu, evaluasi kinerja diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi atau kinerja pribadi. Evaluasi kinerja bertujuan untuk memperingati kinerja sebelumnya dan mendorong peningkatan kinerja di masa yang akan datang.

Menurut Handoko (2014: 135) penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengevaluasi atau mengevaluasi kinerja pegawai. Kegiatan ini dapat meningkatkan pengambilan keputusan personel dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja pekerjaan mereka.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui sistem penilaian kinerja karyawan pada PT Kyoraku Blowmolding Indonesia yang terbagi atas 6 nilai konversi yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Cukup, Jelek dan Sangat Jelek yang tentunya setiap nilai konversi mempunyai rentang nilainya masing-masing yaitu dengan rincian sebagai berikut : Sangat Baik dengan nilai ≥ 95 , Baik dengan nilai 88 – 94, Cukup Baik dengan nilai 78 – 87, Cukup dengan nilai 51 – 77, Jelek dengan nilai 36 -50, dan Sangat Jelek dengan nilai ≤ 35 .

Hasil dari penilaian tersebut didapatkan pegawai berdasarkan beberapa indikator atau *evaluation point* yang terdiri dari penilaian absensi, penilaian atasan yaitu penilaian dari *leader*, *section head* dan *department head*. Berikut ini adalah data rekapitulasi kinerja pegawai *Production Department* PT Kyoraku Blowmolding Indonesia.

TABEL 1. 2

REKAPITULASI KINERJA PEGAWAI *PRODUCTION DEPARTMENT* PT KBI
TAHUN 2019

No.	Tahun 2019		
	Grade	Persentase (%)	Jumlah
1.	Sangat Baik	0%	0
2.	Baik	13,3%	6
3.	Cukup Baik	26,6%	12
4.	Cukup	42,2%	19
5.	Jelek	17,7%	8
6.	Sangat Jelek	0%	0

Sumber : Data HR & GA PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai *Production Department* PT Kyouraku Blowmolding Indonesia pada tahun 2019 memiliki rata-rata kinerja yang cukup baik dengan persentase 42,2% masuk kedalam penilaian Cukup, 26,6% masuk kedalam penilaian Cukup Baik, 17,7% masuk kedalam penilaian Jelek dan hanya 13,3% yang mendapatkan nilai Baik.

TABEL 1. 3

REKAPITULASI KINERJA PEGAWAI *DEPATMENT PRODUCTION* PT KBI
TAHUN 2020

No.	Tahun 2020		
	Grade	Persentase (%)	Jumlah
1.	Sangat Baik	4,4%	2
2.	Baik	17,8%	8
3.	Cukup Baik	31%	14
4.	Cukup	28,9%	13
5.	Jelek	17,8%	8
6.	Sangat Jelek	0%	0

Sumber : Data HR & GA PT Kyouraku Blowmolding Indonesia

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai *Production Department* PT Kyouraku Blowmolding Indonesia pada tahun 2020 memiliki keseluruhan kinerja yang baik dengan rincian persentase 31,1% masuk kedalam penilaian Cukup Baik, 28,9% masuk kedalam penilaian Cukup, 17,8% masuk kedalam penilaian Baik, 17,8% masuk kedalam penilaian Jelek dan 4,4% masuk kedalam penilaian sangat baik.

Berdasarkan penjelasan dan tabel 1.2 dan 1.3 di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan kinerja pegawai *Production Department* PT Kyouraku Blowmolding Indonesia memiliki sedikit peningkatan ditahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019 walaupun pada tahun 2020 terdapat pandemi COVID-19 yang mengharuskan pegawai untuk *rolling* pekerjaan dan juga harus menyesuaikan dengan beban kerja yang diterima, selain itu kinerja pegawai *Production Department* PT Kyouraku Blowmolding Indonesia masih ada yang dibawah standar atau masuk kedalam kategori penilaian Jelek.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang digerakkan oleh dorongan orang tersebut, yang disebut dengan motivasi. Motivasi karyawan dalam organisasi dianggap sederhana, dan itu juga bisa menjadi masalah yang kompleks, namun pada dasarnya manusia mudah untuk termotivasi jika diberikan apa yang menjadi keinginannya. Armstrong (1990) menyatakan motivasi adalah sesuatu yang membuat orang bertindak atau berperilaku dengan cara tertentu. Oleh karena itu karyawan memiliki tingkat motivasi sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Wibowo (2014:18) motivasi adalah serangkaian proses perilaku manusia yang mendorong tercapainya tujuan. Unsur-unsur yang terkandung dalam motivasi antara lain unsur membangkitkan, membimbing, memelihara, menunjukkan intensitas, ketekunan dan tujuan. Ada dua bentuk dasar motivasi, yaitu hakiki (*intrinsic*) dan buatan (*extrinsic*), dalam kinerja karyawan, perusahaan perlu membantu meningkatkan keduanya (*intrinsic* dan *extrinsic*) agar terciptanya kinerja yang baik.

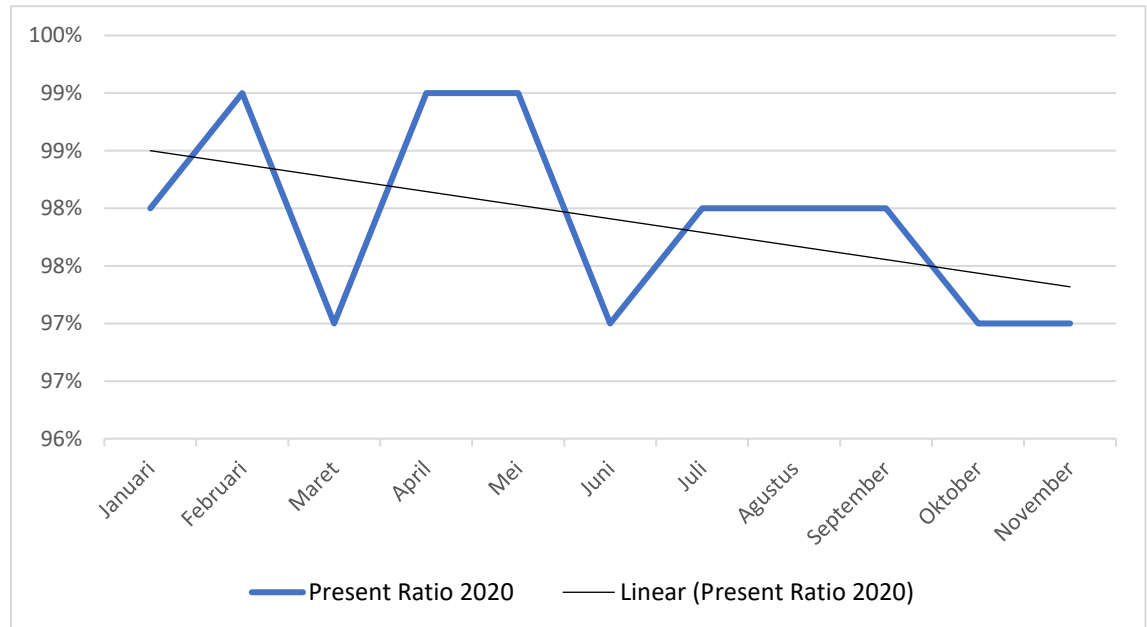
Mangkunegara (2017:98) mengartikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, menurut penelitian Hariandja (2002:50), kinerja adalah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan atau perilaku aktual yang ditampilkan sesuai dengan peran karyawan dalam organisasi.

Motivasi memiliki kaitan dengan usaha dalam pencapaian tujuan perusahaan, hal ini dikarenakan setiap perusahaan memiliki tujuan yang harus dicapai oleh mereka. Motivasi juga memiliki keterkaitan dengan usaha dalam pemenuhan kebutuhan. Alderfer mengemukakan bahwa kebutuhan manusia terdapat tiga hal, yaitu kebutuhan akan eksistensi, kebutuhan akan hubungan, dan kebutuhan akan pertumbuhan (Winardi, 2004).

Seseorang yang memiliki motivasi dalam bekerja maka dirinya berusaha untuk dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Begitu pula apabila kebutuhannya telah terpenuhi maka muncul rasa motivasi yang tinggi agar kebutuhannya dapat terus terpenuhi dan yang pada akhirnya nanti kembali akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Selain itu apabila kinerja yang dihasilkan maksimal maka dirinya kembali memperoleh apa yang menjadi kebutuhannya dan rasa motivasi yang telah dimilikinya menjadi lebih tinggi lagi.

TABEL 1. 4

REKAPITULASI KEHADIRAN PEGAWAI *PRODUCTION DEPARTMENT* PT KBI



Sumber : Data HR & GA PT Kyoraku Blowmolding Indonesia

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dilihat rekapitulasi kehadiran pegawai *Depatment Production* PT Kyoraku Blowmolding Indonesia tahun 2020. Pada bulan Januari rata-rata persentase kehadiran dari 45 pegawai *Depatment Production* yaitu 98%, pada bulan Februari persentase kehadiran mencapai 99%, pada bulan Maret persentase kehadiran turun menjadi 97%, pada bulan April dan Mei persentase kehadiran mencapai 99%, lalu pada bulan Juni kembali turun menjadi 97%, selanjutnya pada bulan Juli hingga September kembali naik menjadi 98% dan pada bulan Oktober dan November mengalami penurunan serempak yaitu menjadi 97%. Secara keseluruhan tingkat kehadiran mengalami penurunan pada akhir tahun ketimbang pada saat awal tahun yang persentasenya mencapai 99%.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pak Sulis Setiyono selaku manager bagian produksi, terdapat beberapa fenomena yang terjadi terkait dengan motivasi kerja, seperti dengan adanya pandemi COVID-19 ini beberapa pekerjaan dilakukan dirumah atau WFH dan perusahaan mengeluarkan kebijakan yaitu pemotongan gaji, tunjangan dan juga bonus, selain itu kerja lembur juga dibatasi hingga 50% dari biasanya. Fenomena berikutnya adalah penurunan tingkat jumlah kehadiran yang disebabkan oleh banyak faktor seperti salah satu contohnya adalah

karyawan khawatir dengan penyebaran COVID-19 dan jika sakit kebanyakan karyawan juga khawatir untuk pergi periksa ke dokter karena takut terkena COVID-19 yang membuat karyawan lebih memilih beristirahat di rumah dan membuat tingkat kehadiran menurun. Meskipun PT. Kyoraku Blowmolding Indonesia sempat melakukan kebijakan WFH (*work from home*) namun menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pak Sulis Setiyono, kebijakan WFH hanya berlangsung 2 minggu saja karena PT Kyoraku Blowmolding Indonesia yang berbasis *manufacturing* sehingga seluruh kegiatan operasional harus dilakukan di dalam lingkungan perusahaan.

PT Kyoraku Blowmolding Indonesia mempunyai kebijakan dalam perihal kehadiran yaitu kehadiran karyawan tidak boleh kurang dari 98% perbulannya. Pada PT Kyoraku Blowmolding Indonesia kriteria ketidakhadiran pegawai terbagi menjadi alpha, ijin, sakit tanpa surat dokter, sakit memiliki surat dokter, pulang cepat, tanpa keterangan, cuti, cuti khusus, cuti haid dan cuti melahirkan.

TABEL 1. 5
HASIL PRA-KUESIONER MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT KBI

No	Dimensi	Pernyataan	Jumlah Sampel	Pilihan Jawaban				
				SS	S	KS	TS	STS
1.	Motivasi <i>Existence</i>	Saya menerima gaji yang dapat memenuhi kebutuhan sehari hari.	30	9	18	3	0	0
2.		Saya merasa pemberian uang makan dan transport yang ditanggung oleh perusahaan sudah sesuai.	30	1	16	13	0	0
3.	Motivasi <i>Relatedness</i>	Saya merasa dapat bertukar pikiran dan pandangan dengan atasan kerja.	30	6	20	4	0	0
4.		Saya merasa mudah untuk menjalin hubungan kerja dengan atasan kerja.	30	5	22	3	0	0

5.	Motivasi <i>Growth</i>	Saya diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam program training (pelatihan) yang diadakan oleh perusahaan.	30	6	22	1	0	1
6.		Saya merasa ada kesempatan untuk mendapat kenaikan jabatan di perusahaan.	30	4	18	6	1	1

Sumber : Olahan Data Penulis

Berdasarkan tabel 1.5 diatas dapat dilihat bahwa masih ada beberapa karyawan yang menjawab kurang setuju dan yang paling banyak adalah pada dimensi motivasi *existence* dengan pertanyaan tentang pemberian uang makan dan transport yang mempunyai hasil jawaban kurang setuju terbanyak dengan 16 karyawan menjawab kurang setuju. Selanjutnya pada dimensi motivasi *growth* dengan pertanyaan program pelatihan dan kenaikan jabatan terdapat masing-masing 1 jawaban sangat tidak setuju pada kedua pertanyaan tersebut dan 1 menjawab tidak setuju pada pertanyaan tentang kenaikan jabatan. Dengan masih banyaknya tingkat jawaban kurang setuju terutama dalam dimensi motivasi *existence* dapat diartikan bahwa PT Kyoraku Blowmolding Indonesia belum berhasil dalam pemenuhan kebutuhan beberapa karyawannya.

PT Kyoraku Blowmolding Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang memproduksi, memproses serta menjual produk dari plastik untuk kebutuhan pelanggan dari Industri Otomotif. Setelah bertanya kepada manager bagian produksi yaitu pak Sulis Setiyono, perusahaan mempunyai banyak cara untuk memenuhi kebutuhan motivasi karyawannya, salah satunya adalah *family day* yaitu program atau acara untuk silaturahmi antara karyawan, keluarga karyawan dan juga perusahaan. Dalam acara tersebut tentunya karyawan juga bisa saling bertukar pikiran sehingga kebutuhan untuk berhubungan antar pegawai terpenuhi. Selanjutnya perusahaan juga memberikan asuransi, uang makan dan transportasi yang sepenuhnya ditanggung oleh perusahaan. Dan tidak lupa perusahaan juga memberikan program pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawannya.

Tenaga kerja yang ter-motivasi akan bekerja produktif, sehingga diharapkan produktivitas kerja karyawan meningkat yang dapat mendukung keberhasilan bisnis perusahaan dalam membangun dan membesarkan usahanya. Oleh sebab itu menjadi

keharusan bagi PT Kyoraku Blowmolding Indonesia untuk benar-benar memperhatikan kualitas motivasi dan kinerja karyawannya.

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Production Department* PT Kyoraku Blowmolding Indonesia**”

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh motivasi *existence* terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah ada pengaruh motivasi *relatedness* terhadap kinerja karyawan?
- c. Apakah ada pengaruh motivasi *growth* terhadap kinerja karyawan?
- d. Apakah ada pengaruh secara simultan antara motivasi *existence*, motivasi *growth*, dan motivasi *relatedness* terhadap kinerja karyawan?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis :

- a. Pengaruh motivasi *existence* terhadap kinerja karyawan.
- b. Pengaruh motivasi *relatedness* terhadap kinerja karyawan.
- c. Pengaruh motivasi *growth* terhadap kinerja karyawan.
- d. Pengaruh secara simultan antara motivasi *existence*, motivasi *growth*, dan motivasi *relatedness* terhadap kinerja karyawan.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan tambahan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut ataupun ingin mempelajari tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

b. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi sebagai salah satu bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan metode dalam mengelola kinerja karyawan melalui motivasi kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mendapat gambaran secara ringkas dan jelas mengenai penulisan tugas akhir ini, maka disusunlah sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hal yaitu mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan hal yaitu mengenai tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hal yaitu mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan dan sumber data, validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis pengolahan data, hasil penelitian dan pembahasannya yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah,serta tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan