

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan era 4.0 menyebabkan dampak yang kuat pada *human resource management* sehingga hal tersebut menyebabkan kerumitan persoalan. Hal tersebut membuat setiap organisasi harus menghadapi tantangan dengan melaksanakan peralihan kerangka berpikir dan perbaikan manajemen pada setiap organisasi. Banyak langkah dapat dilakukan, salah satunya adalah dengan membuat langkah perubahan kerangka berpikir tersebut dengan menempatkan *human resource management* sebagai hal yang diutamakan.

Karyawan ialah sumberdaya yang vital bagi sebuah perusahaan karena memiliki kemampuan, energi dan daya cipta yang sangat di perlukan untuk mencapai target serta visi dan misi perusahaan. Kemampuan perusahaan melekat pada kemampuan perseorangan serta karyawan lainnya, ketika kemampuan perseorangan tersebut semakin baik secara terus menerus baik langsung maupun tidak langsung akan memberikan dampak pada kemampuan perusahaan. (Sabirin & Ilham, 2020)

Setiap organisasi pada perusahaan didorong untuk mencapai, mengelaborasi dan menjaga *human capital* yang berkompeten. Karyawan yang berkompeten mampu menciptakan pekerjaan yang optimal dengan anggaran yang minim. Untuk dapat menghasilkan pertambahan output yang bernilai daya dan tepat guna yang diciptakan oleh karyawan, mereka dapat dinilai bahwa semakin besar mutu dan karakteristik karyawan maka semakin besar pula tingkat kemampuan karyawan dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan (Dessler, 2015).

Di Indonesia banyak terdapat perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan baik milik swasta maupun milik pemerintah (BUMN). Salah satu contoh perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau yang biasa kita kenal dengan nama BRI. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI atau Bank BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia.

Kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana ke masyarakat, dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Jati diri adalah BRI sebagai bank milik negara dengan total aset lebih dari 1.400 triliun dan dikenal dengan jangkauan pelayanan sangat luas. Mulai dari lingkup perkotaan hingga pelosok daerah di Indonesia. BRI pun dinilai sebagai bank yang unggul dalam kredit mikro senantiasa menjangkau berbagai kelas nasabah. Mulai dari sektor korporasi,

high class individual, dan tentunya masyarakat pedesaan dan usaha mikro kecil serta menengah.

Di dalam divisi *human resource management*, perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dilakukan secara tepat waktu, tepat jumlah dan memenuhi kualitas sesuai dengan rencana bisnis Bank BRI. Menghadapi tantangan dan persaingan bisnis, pekerja Bank BRI memposisikan diri menjadi sumber daya manusia yang kreatif, inovatif, memiliki kemampuan belajar dan kemauan berubah. Selain itu peningkatan pengetahuan dan keterampilan pekerja merupakan bagian yang tak terpisahkan dari penerapan prinsip kehati-hatian serta pengelolaan risiko secara terpadu. Sebagai aset paling berharga yang dimiliki, Bank BRI terus melakukan penyempurnaan di seluruh aspek yang meliputi perencanaan, pembinaan dan pengembangan pekerja, pendidikan dan pelatihan serta kesejahteraan pekerja.

Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu maupun kelompok pada suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan dari organisasi secara legal tanpa melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan moral dan etika. Usaha perusahaan untuk menggapai tujuannya salah satunya adalah melalui kinerja karyawan.

Dalam perolehan kinerja karyawan ditetapkan oleh banyak unsur. Menurut Kasmir (2016:189) Unsur – unsur tersebut yang memberikan dampak pada kinerja baik output ataupun perilaku kerja adalah: Pengetahuan; Kapabilitas; Keahlian; Kepuasan Kerja; Gaya Kepemimpinan; Motivasi

Kerja; Rancangan kerja; Budaya Organisasi; Kepribadian; Komitmen; Lingkungan Kerja; Loyalitas; Kepemimpinan; dan Disiplin kerja.

Kinerja karyawan dalam menjalankan peran dan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara tidak langsung akan memberikan pengaruh pada kesuksesan suatu organisasi. Karyawan dengan kemampuan yang prima akan mengantarkan pada kesuksesan dalam manajemen pada organisasi yang lebih baik, sehingga jiwa profesionalisme pada karyawan dapat berkembang salah satunya dengan cara pengembangan kuantitas *human capital*. Dalam hal ini keberhasilan suatu organisasi tersebut juga dipengaruhi oleh peningkatan disiplin kerja dan peningkatan motivasi kerja (Sabirin & Ilham, 2020)

Menurut Kasmir (2016:193) variabel – variabel yang memberikan dampak pada kinerja karyawan salah satunya adalah disiplin kerja yang merupakan upaya karyawan untuk melaksanakan kegiatan kerjanya dengan benar. Disiplin kerja dalam hal ini dapat dicontohkan seperti manajemen waktu, misalnya datang ke kantor dengan tepat waktu. Tidak hanya itu, menurut Kenneth dan Gary (2003:97) dalam (Indra, 2019) variabel - variabel yang memengaruhi kinerja antara lain adalah disiplin kerja yang dalam hal ini diperlukan untuk mewujudkan kinerja yang baik. Dengan disiplin karyawan akan melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan maksimal dan kinerja yang dihasilkan akan menjadi lebih baik

Disiplin kerja sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, disiplin dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai

standar dan aturan, sehingga kesalahan - kesalahan dapat dicegah. Menurut (Nugrohadhi, Nurminingsih, & Pujiwati, 2019) menjelaskan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua aturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Selanjutnya (Singal, Kojo, & Untu, 2015) menyatakan bahwa disiplin yang baik menumbuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong semangat kerja, terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan membantu masyarakat.

Sasaran pokok disiplin kerja adalah untuk mendorong disiplin diri diantara karyawan untuk datang tepat waktu. Dengan datang tepat waktu dan melaksanakan tugas sesuai dengan tugasnya, maka diharapkan kinerja akan meningkat, melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya adalah mereka yang memiliki disiplin tinggi. Guna mewujudkan organisasi yang pertama harus dibangun dan ditegakkan diperusahaan tersebut adalah kedisiplinan karyawan. Jadi kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan.

Untuk menciptakan kinerja karyawan agar berjalan dengan efektif, hal tersebut tidak hanya didorong dengan adanya disiplin kerja saja tetapi dengan memberikan motivasi dalam bekerja. Hasibuan (2010) berpendapat bahwa motivasi kerja merupakan hasil sebuah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan konsistensi dalam hal melakukan kegiatan-kegiatan tertentu. Apabila motivasi

kerja dari para karyawan bisa dibangun, maka para karyawan dapat memiliki kinerja yang lebih baik di dalam organisasi atau perusahaan. Dengan adanya motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan di dalam perusahaan maka akan dapat berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan dan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi target perusahaan. Motivasi yang berkelanjutan berdampak positif untuk mendukung kinerja karyawan.

Pemberian motivasi sangat penting dalam setiap perusahaan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggungjawabnya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan yang memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil akhir dalam pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan merupakan peranan penting dalam rangka menciptakan kinerja yang optimal. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga produktivitas dan kinerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai variabel yang memediasi antara variabel independen dan variabel dependen. Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh adanya tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan. Kepuasan yang dirasakan setiap karyawan akan mengakibatkan peningkatan dalam kinerja seorang karyawan, karena menganggap pekerjaannya sebagai suatu yang menyenangkan.

Menurut (Sutrisno, 2017) seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif pada pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dimiliki seseorang merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Oleh sebab itu kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan karena karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi.

Pendapat lain mengenai kepuasan kerja berasal dari Hantula (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tanggung jawab pemimpin untuk mempertahankan karyawan dan organisasinya. Tanggung jawab yang dimaksud adalah menciptakan organisasi yang secara psikologis yang dapat memuaskan karyawannya. Aspek dari kepuasan kerja yaitu bisa berupa gaji, promosi, tunjangan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, sifat pekerjaan dan komunikasi.

Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) memberikan pengaruh yang luar biasa kepada dinamika perekonomian dunia 2020, termasuk Indonesia. Dimana hal tersebut berdampak signifikan pada banyak aspek

kehidupan, tidak hanya kesehatan dan kemanusiaan, tetapi juga perekonomian dunia.

Dalam konsep Manajemen Sumber Daya Manusia dijelaskan bahwa karyawan harus digerakkan, dipimpin, diharapkan dengan kesadaran tinggi bersedia memanfaatkan tenaga sepenuhnya agar memperoleh hasil yang memuaskan. Konsep ini menunjukkan gambaran tentang kinerja yang tinggi, dimana kinerja merupakan suatu ukuran keberhasilan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan kegiatannya. Karena disiplin kerja dan motivasi dianggap cukup mempengaruhi pelaksanaan aktivitas di dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, para manajemen maupun pimpinan perusahaan harus memberikan perhatian yang cukup besar. Hal ini tentunya akan dapat mendorong peningkatan kinerja para karyawan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

Tabel 1.1
Ranking Kawan Baik Akan Ditraktir Juli 2021

RANKING KAWAN BAIK AKAN DITRAKTIR (KAWAD) JULI 2021										
KANTOR CABANG										
Posisi Data s.d 05 AGT 2021 Jam : 23:59 WIB (FINAL)										
(Rp. Juta)										
NO.	KODE UKER	UNIT KERJA	KC / KCP	RKA FBI DES 2021	FORMASI RM	MIN. PLAFOND	TARGET KAWAN BAIK		PENC. JULI 2021	PENC. JUL 21 THD TARGET / Bln
					EXISTING PER (01.01.2021)	REALISASI/ RUPESI PER BULAN	SELAMA PERIODE PROSEDUR	PER BULAN		
					TOT. RM	TOTAL PLAFOND REALISASI	TARGET KAWAD AKHIR PERIODE	TARGET KAWAD (PER BULAN)		
1	0411	KC Surabaya Kertajaya	KC	536	6	8,200	454	76	162	213.97%
2	0360	KC Surabaya Kusuma bangsa	KC	881	9	10,850	662	110	165	149.16%
3	0412	KC Surabaya Jemursari	KC	857	8	10,500	658	110	101	92.39%
4	0096	KC Surabaya Kaliasin	KC	930	6	8,850	522	87	51	58.57%
5	0023	KC Jombang	KC	990	11	16,800	975	163	92	56.50%
6	0684	KC Waru	KC	535	6	7,800	442	74	34	45.54%
7	0055	KC Mojokerto	KC	1,237	13	18,000	1097	183	74	40.28%
8	0109	KC Tuban	KC	1,355	14	20,750	1173	196	67	34.05%
9	0553	KC Krian	KC	924	10	13,250	826	138	45	32.78%
10	0006	KC Bangkalan	KC	884	9	11,600	733	122	36	29.15%
11	0095	KC Sumenep	KC	826	8	10,450	559	93	26	28.02%
12	0583	KC Manukan	KC	698	7	9,600	570	95	25	26.49%
13	0148	KC Sampang	KC	617	8	10,050	547	91	20	22.47%
14	0584	KC Surabaya HR Muhammad	KC	775	7	8,400	503	84	19	22.36%
15	0172	KC Surabaya Rajawali	KC	1,386	9	11,300	627	105	23	21.52%
16	0211	KC Surabaya Pahlawan	KC	1,379	11	14,350	902	150	31	20.52%
17	1156	KC Surabaya Diponegoro	KC	594	6	7,550	435	72	14	19.32%
18	0026	KC Gresik	KC	1,631	16	20,500	1300	217	37	17.12%
19	0061	KC Pamekasan	KC	1,058	11	12,600	703	117	16	13.48%
20	0086	KC Sidoarjo	KC	1,203	13	15,800	982	164	16	9.52%
21	0041	KC Lamongan	KC	1,314	13	17,450	1080	180	16	8.67%
22	0011	KC Bojonegoro	KC	1,232	12	16,500	960	160	11	6.90%
23	0587	KC Mulyosari	KC	678	7	8,300	452	75	5	6.04%
24	0394	KC Kapas Krampung	KC	819	7	8,950	471	79	2	2.74%
25	0328	KC Surabaya Tanjung Perak	KC	1,118	11	15,150	877	146	1	0.52%

Catatan - Bagi Unit Kerja yang secara Pencapaian Delta FBI masih kosong walau di luar zona Merah WAJIB MENTRAKTIR

Sumber: BRI KC Manukan Surabaya, data diolah

Tabel 1.2
Ranking Kawan Baik Akan Ditraktir September 2021

RANKING KAWAN BAIK AKAN DITRAKTIR (KAWAD) SEPTEMBER 2021													
KANTOR CABANG													
Posisi Data s.d 21 SEPT 2021 Jam : 23:59 WIB (SEMENTARA)													
(Rp. Juta)													
NO.	KODE UKER	UNIT KERJA	KC / KCP	RKA FBI DES 2021	FORMASI BAK EXISTING PER	MIN. PLAFOND REALISASI/ SUPLESI PER BULAN	TARGET KAWAN BAIK AKAN DI TRAKTIR SELAMA PERIODE PROGRAM		PENC. AGT 2021	PENC. AGT 21 THD TARGET / Bin	SCORE KAWAD sd AGT 21 Ditraktir - Mentraktir		
					TOT. RM	TOTAL PLAFOND REALISASI	TARGET KAWAD AKHIR PERIODE	TARGET KAWAD (PER BULAN)			W	D	L
1	0360	KC Surabaya Kusuma bangsa	KC	881	9	10,850	662	110	71	64.23%	3	0	0
2	0148	KC Sampang	KC	617	8	10,050	547	91	41	44.74%	2	1	0
3	0411	KC Surabaya Kertajaya	KC	536	6	8,200	454	76	27	36.16%	3	0	0
4	0211	KC Surabaya Pahlawan	KC	1,379	11	14,350	902	150	48	31.66%	2	0	1
5	0006	KC Bangkalan	KC	884	9	11,600	733	122	29	24.00%	2	1	0
6	0684	KC Waru	KC	535	6	7,800	442	74	17	22.43%	3	0	0
7	0095	KC Sumenep	KC	826	8	10,450	559	93	21	22.06%	1	1	1
8	0412	KC Surabaya Jemursari	KC	857	8	10,500	658	110	15	13.82%	2	0	1
9	0023	KC Jombang	KC	990	11	16,800	975	163	17	10.72%	2	0	1
10	0026	KC Gresik	KC	1,631	16	20,500	1300	217	23	10.47%	1	0	2
11	0109	KC Tuban	KC	1,355	14	20,750	1173	196	18	9.34%	1	1	1
12	0086	KC Sidoarjo	KC	1,203	13	15,800	982	164	13	7.79%	0	1	2
13	0041	KC Lamongan	KC	1,314	13	17,450	1080	180	11	6.33%	0	1	2
14	0328	KC Surabaya Tanjung Perak	KC	1,118	11	15,150	877	146	7	4.98%	0	2	1
15	0553	KC Krian	KC	924	10	13,250	826	138	5	3.74%	2	1	0
16	0055	KC Mojokerto	KC	1,237	13	18,000	1097	183	5	2.80%	2	0	1
17	0583	KC Manukan	KC	698	7	9,000	570	95	3	2.79%	0	1	2
18	1156	KC Surabaya Diponegoro	KC	594	6	7,550	435	72	2	2.45%	0	0	3
19	0096	KC Surabaya Kaliasin	KC	930	6	8,850	522	87	2	1.72%	2	0	1
20	0011	KC Bojonegoro	KC	1,232	12	16,500	960	160	1	0.70%	0	0	3
21	0587	KC Mulyosari	KC	678	7	8,300	452	75	0	0.53%	0	1	2
22	0584	KC Surabaya HR Muhammad	KC	775	7	8,400	503	84	0	0.00%	1	1	1
23	0061	KC Pamekasan	KC	1,058	11	12,600	703	117	0	0.00%	1	0	2
24	0394	KC Kapas Krampung	KC	819	7	8,950	471	79	0	0.00%	0	1	2
25	0172	KC Surabaya Rajawali	KC	1,386	9	11,300	627	105	0	0.00%	0	2	1

Catatan : Bagi Unit Kerja yang secara Pencapaian Delta FBI masih kosong walau di luar zona Merah WAJIB MENTRAKTIR

Sumber: BRI KC Manukan Surabaya, data diolah

Berdasarkan data tabel 1.1 dan 1.2 menunjukkan bahwa adanya penurunan pencapaian target delta *fee-based income* kinerja karyawan di Bank BRI Kantor Cabang Manukan khususnya di bagian pemasaran. Dimana pada periode sebelumnya yaitu Juli 2021, KC Manukan masih berada di zona aman posisi ranking dua belas sementara di periode September 2021 KC Manukan masuk di zona merah posisi ranking tujuh belas. Penyebab penurunan target delta fee based income dikarenakan satu atau beberapa hal diantaranya target Rp *fee based income* administrasi bisnis konsumen, target Rp *average daily balance* casa & total kelolaan dana konsumen, target produk investasi, target jumlah platform ekosistem baru, target jumlah rekening simpanan segmen konsumen, target kualitas rekening casa konsumen, target disiplin sales process, target *cross – selling* dimana point – point tersebut

mengalami penurunan yang secara tidak langsung memberikan dampak pada penurunan kinerja karyawan di bidang pemasaran.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan metode pendekatan kuantitatif dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya?
6. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi disiplin kerja secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan?

7. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi motivasi kerja secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai:

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya
5. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya
6. Untuk menganalisis signifikansi kepuasan kerja yang memediasi disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya

7. Untuk menganalisis signifikansi kepuasan kerja yang memediasi motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dirasakan oleh tiga pihak yakni bagi perusahaan, bagi peneliti, dan bagi pembaca. Adapun penelitian mengenai "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya)" akan bermanfaat bagi:

1. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Bank BRI Kantor Cabang Manukan Surabaya terutama mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika hasil dari penulisan ini dibagi menjadi tiga bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian agar lebih jelas dan lebih terstruktur.

Adapun susunan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang pertama latar belakang yang berisi alasan penelitian ini perlu diteliti berupa data atau fenomena empiris dari obyek yang akan diteliti, reseach gap, adanya kesenjangan penelitian yang perlu diteliti dan alasan yang kuat bagi peneliti untuk meneliti masalah yang diajukan. Kedua rumusan masalah yang terdiri dari pernyataan masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian. Ketiga tujuan penelitian, keempat manfaat penelitian dan kelima sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas tentang pertama telaah pustaka berisi ringkasan penelitian terdahulu, memberikan gambaran posisi penelitian terhadap penelitian yang lain. Kedua kerangka teori, bangunan teori dan konsep yang akan digunakan untuk menganalisis. Konsep – konsep yang terkait dan penting untuk dikaji sebagai landasan dalam menulis bab analisis dan mengambil kesimpulan. Ketiga kerangka penelitian, berisi telaah kritis untuk menghasilkan hipotesis dan model penelitian yang akan diuji

disajikan dalam bentuk gambar dan atau persamaan. Dan terakhir hipotesis, sub bab ini berisi hipotesis yang diajukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan memberikan informasi jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi konsep dan operasional, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan memberikan informasi tentang deskripsi objek penelitian, objek penelitian yang hendak diteliti, analisi data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini memberikan informasi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan untuk penelitian selanjutnya