

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri begitu pesat. Semua organisasi berusaha mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan untuk memperoleh keuntungan dan dapat bertahan di lingkungan pasar yang semakin kompetitif. Salah satu faktor penting akan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Menurut Soelton *et al* (2021) sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola dan mengatur pegawai sehingga dapat berfungsi produktif (Astuti et al., 2022).

Di era sekarang perkembangan teknologi selalu berubah tiap bidangnya. Untuk merespon perubahan tersebut perusahaan dituntut untuk mengelola semua sumber dayanya terutama sumber daya manusia supaya bisa menangkap semua perubahan yang terjadi. Pengelolaan sumber daya manusia yang tepat akan berdampak positif terhadap kualitas kinerja karyawan terhadap perusahaan. Sehingga perusahaan bisa beroperasi dengan efektif dan efisien. Setiap organisasi pasti ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Karena pada dasarnya, sumber daya manusia yang akan menggerakkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Potensi sumber daya yang dimiliki manusia dapat dimanfaatkan untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan di dalam organisasi. Sumber daya yang dimiliki antara lain adalah waktu, tenaga dan kemampuan manusia baik secara fisik atau pemikirannya, dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan organisasi. Apabiladi dalam organisasi sudah

memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam yang melimpah tetapi tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka sebuah organisasi tidak akan dapat meraih tujuannya. Untuk menjalankan modal, teknologi dan sumber daya alam yang dimiliki organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Tanda bahwa sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas adalah memiliki dedikasi untuk organisasi, memiliki rasa pengabdian pada tugas dan pekerjaan mereka, tidak bekerja setengah-setengah serta fokus pada apa yang mau mereka wujudkan. (Astuti et al., 2022) . Dalam mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan dibutuhkan untuk menciptakan kondisi kerja yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan setiap anggota perusahaan. Meminimalisir tingkat perputaran karyawan (*employee's turnover*) adalah salah satu upaya untuk mengelola SDM dengan mempertimbangkan segala faktor yang menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan (*turnover intention*). (Sarjana et al., 2021)

Turnover intention merupakan puncak dari segala tindakan perilaku yang dipengaruhi ketidakpuasan karyawan dalam pekerjaannya, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, maka mereka akan mencari tempat kerja lain (Priansa, 2018). Perusahaan dapat mengendalikan tingkat *turnover intention* yang tinggi dengan melakukan strategi retensi. Strategi ini merupakan cara bagaimana perusahaan dapat mempertahankan karyawannya agar tidak keluar dari perusahaan, bahkan dapat menciptakan rasa loyal pada karyawan itu sendiri. Begitupun pada keterikatan kerja karyawan (*employee engagement*).

Employee Engagement ditemukan oleh Kahn pada tahun 1990 dalam

jurnal “Kondisi psikologis dari keterlibatan dan pelepasan pribadi di tempat kerja” yang mengungkapkan bahwa “penggunaan diri anggota organisasi untuk peran pekerjaan mereka; dalam keterlibatan, orang menggunakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosional selama pertunjukan peran” Selain itu, terdapat pendapat lain menurut Hewitt Associates LLC (dalam J. Anita, 2013) *employee engagement* didefinisikan sebagai “keadaan di mana individu berkomitmen secara emosional dan intelektual terhadap organisasi atau kelompok, yang diukur dengan tiga perilaku utama: Katakan, bertahan, berjuang”. (Fauzya & Chaniago, 2022)

Ajai Singh sebagai master trainer Transformasi Indonesia menyatakan bahwa *employee engagement* adalah sebuah pernyataan psikologis dimana karyawan merasa tertarik untuk ikut menentukan kesuksesan perusahaan serta memiliki keinginan dan motivasi kuat untuk berkinerja melebihi kewajibannya . (Handoyo & Setiawan, 2017). Adapun selain keterikatan kerja sebagai mediasi yang berpengaruh pada tekanan yang dialami karyawan yaitu melainkan stress kerja.

Stres kerja (*Work stress*) menjadi satu dari sekian alasan seseorang merasakan *turnover intention*. Muslim(2020) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang dirasakan seorang individu saat terjadi ketidakselarasan antara tuntutan yang diterima dan kemampuan guna menanganinya. Sejumlah studi mengungkapkan bila stres dalam bekerja menghadirkan dampak positif dan signifikan terhadap niat keluar dari pekerjaan bagi karyawan, Penelitian ini menunjukan stres yang terlalu tinggi mengakibatkan peningkatan pada *turnover*

intention sehingga dapat menghambat kemampuan seseorang di lingkungannya sehingga mereka tidak dapat melakukan kegiatan secara maksimal. Namun, berbeda dengan penelitian dari Pratiwi, (2020) yang menemukan saat stress dalam bekerja dikaitkan langsung dengan *turnover intention*. Maka hasilnya cenderung tidak memberikan pengaruh terhadapnya. Namun pada Stress kerja juga akan mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja karyawan. (Mediasi et al., 2023)

Menurut Clark dalam Adiningtiyas & Mardhatillah (2016) *Work-Life Balance* merupakan kesimbangan di mana seorang individu dapat menyeimbangkan tanggung jawabnya dalam bekerja dan kehidupan sosial dengan konflik peran seminimal mungkin. Menurut Greenhaus dalam Hafid (2017) *Work-Life Balance* memiliki tiga dimensi di antaranya: *time balance* (keseimbangan waktu) banyak yang waktu yang dikhususkan untuk pekerjaan dan keluarga; *involvement balance* (keseimbangan keterikatan) tingkat keterlibatan psikologis individu dalam pekerjaan dan peran keluarga; dan *satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan) tingkat kepuasan individu dalam pekerjaannya dan peran keluarga (Sarjana et al., 2021). Adapun tempat objek penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu pada PT.Bank Syariah Indonesia KC.Padang Imam Bonjol.

Bank syariah di Indonesia mulai berdiri sejak pemerintah mengesahkan UU No. 7 tahun 1992. Dengan adanya kekuatan hukum tersebut bank syariah terus berkembang. Pengaturan bank syariah dalam bentuk undang-undang disempurnakan dengan menetapkan UU No. 10 tahun 1998 hingga akhirnya

disahkannya UU No. 21 tahun 2008. Dengan adanya penyempurnaan tersebut membuktikan bahwa bank syariah terus berkembang.

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Tujuan dari penggabungan bank ini agar kelebihan dari tiap bank tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal, menjangkau khalayak yang lebih luas, dan memiliki permodalan yang lebih baik. Penggabungan ini didasarkan pada kolaborasi dari perusahaan induk yaitu Mandiri, BNI dan BRI serta dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing dikancah internasional. Perolehan sumber dana bank terdiri dari bank itu sendiri, masyarakat luas dan lembaga lainnya. Sumber dana bank yang diperoleh dari masyarakat luas dapat menggunakan tiga macam jenis simpanan (rekening). Sumber dana yang dimaksud adalah simpanan giro, tabungan dan deposito.

Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol sangat memperhatikan kinerja karyawannya karena dengan kinerja yang baik akan berdampak pada keterikatan kerja karyawan begitupun sebaliknya akan berdampak pada *turnover intention* karyawan. Selain itu bekerja pada bidangnya masing-masing sesuai dengan tugas yang diberikan , akan tetapi banyak kalangan memahami bahwa keterikatan kerja sebagai mediasi pada pengaruh stres kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Maka dari perusahaan harus mampu memahami nilai - nilai yang diterapkan dalam organisasi. Utamanya orang-orang di lingkungan perusahaan. Namun kebanyakan karyawan

belum sepenuhnya menyadari bahwa keterikatan kerja, pengaruh stress kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap *turnover intention* sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Hal itu dapat dimengerti karena memang masyarakat masih lebih meyakini bahwa pekerjaan akan selesai jika lingkungan kerjanya memiliki rasa motivasi yang tinggi, rasa tanggungjawab atau komitmen yang tinggi pula. Selain itu selama ini persepsi yang berkembang di dunia pekerjaan adalah rasa tanggung jawab dan keterikatan kerja yang tinggi akan tercipta jika orang-orang yang berada dalam lingkungan kerja memahami nilai-nilai yang telah diterapkan dalam perusahaan. Pada Bank Syariah Indonesia terdapat jumlah keseluruhan karyawan sebanyak 58 karyawan, yang terdiri dari karyawan *outsourcing* sebanyak 29 dan sisanya karyawan lainnya.

Alasan peneliti memilih penelitian pada Bank Syariah Indonesia karena ingin mengetahui seberapa besar tingkat keterikatan kerja karyawan yang bisa mempengaruhi perusahaan. Dengan itu peneliti menggunakan survey awal sebagai bukti bahwa di Bank Syariah Indonesia memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi sehingga rasa keinginan untuk keluar dari perusahaan sangatlah kecil.

Selanjutnya penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 1.1 mengenai survey awal tentang peran *employee engagement* sebagai mediasi pada pengaruh *work stress* dan *work-life balance* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang.

Tabel 1.1
Kuesioner Survey Awal

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Apakah lingkungan kerja saudara sangat mendukung kenyamanan saudara untuk bekerja	95%	5%
2	Apakah saudara merasa tertekan selama bekerja diPT Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang	5%	95%
3	Apakah saudara ada keinginan untuk keluar dari perusahaan	25%	75%
4	Apakah saudara bisa fokus bekerja dikantor tanpa memikirkan hal lain di rumah	80%	20%
5	Apakah saudara mampu menyelesaikan beban pekerjaan yang ada di perusahaan	95%	5%
6	Apakah saudara bisa fokus pada keluarga tanpa memikirkan pekerjaan yang ada di kantor	75%	35%
7	Apakah fasilitas tempat kerja saudara memuaskan sehingga saudara sangat bersemangat untuk bekerja	100%	0%

Sumber: survey awal, 2023

Hasil survey pada tabel 1.2 dengan tingkat persentase di atas sekitar 100% bahwa karyawan di sana merasa nyaman dengan tempat kerja yang sangat mendukung fasilitas kerja, dengan lingkungan kerja yang sangat mendukung dalam bekerja sekitar 95%, namun sedikit dari mereka yang merasa tertekan akan pekerjaannya sekitar 5% selebihnya merasa baik sekitar 95%, tak berkemungkinan ada dari beberapa karyawan juga memilih untuk keluar dari perusahaan yang di sebabkan dengan berbagai faktor

lainnya sekitar 25%, dan selebihnya memilih untuk tetap berada di perusahaan sekitar 75%, begitupun saat karyawan mampu menyeimbangkan pekerjaan di kantor tanpa memikirkan hal lain di rumah sekitar 80%, selebihnya karyawan tersebut ada yang belum mampu menyeimbangkan pekerjaan di kantor dengan yang di rumah sekitar 20%. Pada beban pekerjaan yang ada di perusahaan, sekitar 95% karyawan hanya mampu menyelesaikan beban pekerjaan di kantor. Dan sekitar 5% dari karyawan tersebut belum mampu mengatasi beban pekerjaan di kantor. Dan juga banyak dari karyawan tersebut mampu fokus pada kehidupan keluarganya tanpa memikirkan pekerjaan yang ada di kantor sekitar 75%, selebihnya sebanyak 35% karyawan tersebut belum mampu fokus pada kehidupan keluarganya disebabkan karena memikirkan pekerjaan yang ada di kantor.

Berikut tabel yang menjelaskan sekelompok dari alasan yang tertera pada pertanyaan kuesioner survey awal yaitu :

Tabel 1.2
Gambaran Kuesioner Survey Awal

Keterangan	Ya	Tidak
1. Lingkungan kerja mendukung untuk bekerja karena:		
• nyaman	70%	-
• kekeluargaan	15%	-
• terbuka	10%	-
• berisik	-	5%
2. Ada tekanan selama kerja karena:	5%	95%
• kepemimpinan	5%	10%
• lingkungan nyaman	-	35%
• kekeluargaan	-	25%
	-	10%

• tantangan kerja	-	15%
• target kerja		
3. Keinginan untuk keluar dari perusahaan		
Karena:		
• mencari pekerjaan lain	10%	10%
• lingkungan nyaman	-	20%
• bonus/reward	-	15%
• jenjang karir	-	20%
• fokus pada keluarga	15%	10%
4. Fokus bekerja di kantor		
Karena:		
• professional	25%	5%
• tanggung jawab besar	10%	5%
• target kerja	10%	-
• fokus kerja	20%	10%
• kebebasan komunikasi	15%	-
5. Beban pekerjaan di kantor		
Karena:		
• target kerja	35%	5%
• tanggung jawab	20%	-
• kompeten	40%	-
6. Fokus pada keluarga		
Karena:		
• manajemen waktu	5%	15%
• professional	60%	20%
• tanggung jawab	10%	-
7. Fasilitas tempat kerja		
Karena:	100%	-
• fasilitas yang nyaman		

Hasil survey pada tabel 1.2 dengan tingkat persentase di atas sekitar 100% bahwa karyawan di sana merasa nyaman dengan tempat kerja yang sangat mendukung fasilitas kerja, dan sekitar 70% karyawan nyaman dengan lingkungan kerja, selanjutnya sekitar 15% karyawan merasa bekerja dengan

nuansa kekeluargaan, serta sekitar 10% karyawan merasa memiliki lingkungan kerja yang *open minded* .

Dan tempat lingkungan yang terbuka sebanyak 10%, namun dari seberapa persen tersebut ada beberapa karyawan yang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya dikarenakan berisik (sekitar 5%). Begitupun dengan adanya tekanan di tempat kerja, banyak dari mereka menyatakan bahwa lingkungan yang nyaman membuat mereka tidak begitu tertekan akan tugas yang diberikan sebanyak 35%, dengan peran kekeluargaan yang mendukung sebanyak 25%, dan tantangan kerja yang mengharuskan mereka mampu menyelesaikan tugasnya sebanyak 10%, dan target kerja membuat mereka lebih bersemangat dalam menjalani tugasnya sebanyak 15%, dengan begitu mereka juga memiliki pemimpin yang mampu memberikan solusi atas pekerjaan yang berat sebanyak 5% dan hanya 10% mampu memberikan solusi di atas pekerjaan yang berat.

Namun demikian masih terdapat karyawan memilih untuk keluar dari perusahaan yang di sebabkan dengan berbagai faktor lainnya seperti mencari pekerjaan lain sekitar 10%, dan sebaliknya sekitar 20% karyawan tidak berkeinginan keluar dari perusahaan karena lingkungan yang nyaman, selanjutnya sekitar 15% karyawan menyatakan bahwa mereka tetap bertahan karena adanya *reward* ataupun bonus. Dan karyawan memilih fokus pada jenjang karirnya sebanyak 20%, dan memilih untuk fokus pada keluarga sebanyak 15% dan selebihnya memilih untuk tetap berada di perusahaan sekitar 10%.

Dan sebanyak 30% karyawan tersebut tetap bisa melakukan pekerjaannya secara professional tanpa memikirkan hal lain di rumah , namun sekitar 5% karyawan tersebut belum bisa melakukan pekerjaannya secara professional. Begitupun sekitar 10% karyawan tersebut mampu menjalani tanggung jawab yang besar pada pekerjaannya, dan 5% karyawan tersebut belum mampu bertanggung jawab sepenuhnya pada pekerjaan . Akan tetapi sekitar 10% karyawan mampu mencapai target kerjanya.

Fokus kerja juga sangat mempengaruhi tercapainya target kerja, sekitar 20% karyawan mampu fokus bekerja di kantor, dan sekitar 10% karyawan belum terlalu fokus bekerja di kantor karena hal lain di rumah. Dan sekitar 15% karyawan merasa adanya kebebasan yang di berikan kantor untuk tetap berkomunikasi dengan keluarga di rumah.

Mengenai kemampuan karyawan dalam menyelesaikan beban pekerjaan yang ada di perusahaan, sekitar 35% karyawan mampu mencapai target kerjanya di kantor, dan sebanyak 20% karyawan juga mampu bertanggung jawab pada tugas yang di berikan. Dan sekitar 40% karyawan tetap kompeten dalam menyelesaikan beban pekerjaannya. Fokus pada keluarga tanpa memikirkan pekerjaan yang ada di perusahaan juga tantangan bagi karyawan dalam menyeimbangkan kehidupan di rumah, sekitar 5% karyawan mampu manajemen kan waktunya di rumah, dan sebanyak 15% karyawan belum bisa sepenuhnya dalam manajemen kan waktunya di rumah, dan sekitar 60% karyawan tetap fokus bekerja di rumah secara professional, namun 20%

karyawan belum mampu fokus di rumah karena masih teringat akan pekerjaan di kantor yang belum selesai.

Survey awal diatas bahwasannya peran *employee engagement* sebagai mediasi pada pengaruh *work stress* dan *work-life balance* terhadap *turnover intention* dapat dilihat dari 20 orang responden karyawan PT BSI KC Imam Bonjol Padang memilih untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut, dengan alasan nyaman, nuansa syariah dan kekeluargaan, mencari nafkah, mendapatkan perlakuan yang manusiawi, relasi, begitupun dengan keinginan tetap berkarir, meskipun tak banyak yang merasa tertekan akan pekerjaan yang diberikan, dan juga keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Dalam penelitiannya Paramarta dan Reny (2014) serta Nugroho (2017) membuktikan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang mana menjelaskan apabila tingkat *employee engagement* meningkat maka tingkat *turnover intention* pun menurun.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *work stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, *work-life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *work stress* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement*, *work-life balance* memiliki pengaruh terhadap *employee engagement*, *employee engagement* berpengaruh terhadap *turnover intention*, *work stress* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* yang di mediasi *employee engagement*, *employee engagement* mampu memediasi pengaruh *work-life balance* kerja terhadap *turnover*

intention.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh *work stress* karyawan terhadap *employee engagement* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol?
2. Bagaimana pengaruh langsung *work-life balance* karyawan terhadap *employee engagement* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
3. Bagaimana pengaruh langsung *employee engagement* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
4. Bagaimana pengaruh tidak langsung *work stress* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
5. Bagaimana pengaruh tidak langsung *Work-life balance* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
6. Bagaimana pengaruh langsung *work stress* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
7. Bagaimana pengaruh langsung *work-life balance* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung *work stress* karyawan terhadap *employee engagement* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung *work-life balance* karyawan terhadap *employee engagement* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung *employee engagement* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol .
4. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung *work stress* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
5. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung *work-life balance* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
6. Untuk mengetahui pengaruh langsung *Work stress* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
7. Untuk mengetahui pengaruh langsung *Work-life balance* karyawan terhadap *turnover intention* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk peneliti selanjutnya agar dapat dijadikan referensi dan pertimbangan peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Peran *Employee Engagement* Sebagai Mediasi Pada Pengaruh *Work stress* dan *Work-life balance* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kc Padang Imam Bonjol secara praktis.

2. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini sebagai sarana bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah, serta menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti tentang bagaimana Peran *Employee Engagement* Sebagai Mediasi Pada Pengaruh *Work stress* dan *Work-life balance* terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

a. Bagi akademik

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak akademik mengenai peran

employee engagement terhadap *turnover intention* Karyawan.

b. Bagi mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan mahasiswa Universitas Dharma Andalas, khusus mahasiswa S1 Manajemen serta dapat dijadikan referensi dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya mengenai Peran *Employee Engagement* Sebagai Mediasi Pada Pengaruh *Work stress* dan *Work-life balance* terhadap *Turnover Intention* karyawan Pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

1.5 Batasan Penelitian

Karena begitu luasnya permasalahan yang ada dan untuk mencapai kedalaman kajian terhadap masalah, maka tidak semua permasalahan yang akan dibahas. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi pada pengaruh Peran *Employee Engagement* Sebagai Mediasi Pada Pengaruh *Work stress* dan *Work-life balance* terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia Kc Padang Imam Bonjol.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan » Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori » Pada bab ini berisi tujuan *literature, review*, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III Metode penelitian » Pada bab ini berisi sejenis penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, jenis sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV Hasil Pembahasan » Pada bab ini hasil dan pembahasan yang berisikan gambaran umum perusahaan, profil responden, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup » Pada bab ini berisikan simpulan, dan saran.

