

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu elemen penting yang menjadi aset perusahaan yaitu sumberdaya manusia. Dalam peranannya sumber daya manusia sebagai subjek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional dari perusahaan. Ketika sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi dan berkualitas maka akan sangat membantu dalam proses mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan. Untuk itu, setiap organisasi haruslah dapat memperhatikan dan mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik agar organisasi dapat berkembang dengan baik dan cita-cita perusahaan dapat tercapai. Selain itu perusahaan perlu memperhatikan berbagai permasalahan dan keinginan dari setiap karyawannya agar dapat menerapkan berbagai strategi dalam meningkatkan produktivitas kerjanya. Tidak semua karyawan memiliki kinerja yang baik seperti yang terjadi PT Djarum. Adapun penilaian kinerja karyawan pada tahun 2017-2018 disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

Aspek	2017			2018		
	Bobot (%)	Nilai	Skor	Bobot (%)	Nilai	Skor
Perilaku kerja						
1. Kedisiplinan	10	72	7.2	10	70	7
2. Tanggung jawab	10	84	8.4	10	83	8.3
3. Kerjasama	10	75	7.5	10	68	6.8
4. Kepemimpinan	10	77	7.7	10	75	7.5
Hasil kerja						
1. Kualitas kerja	20	87	17.4	20	75	15
2. Kuantitas kerja	20	80	16	20	78	15.6
3. Ketrampilan kerja	20	85	17	20	83	16.6
Jumlah	100		81.2	100		76.8

Sumber : PT Djarum

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diperoleh hasil penilaian kinerja karyawan, yang mana secara keseluruhan menunjukkan adanya penurunan kinerja dalam beberapa aspek dalam aspek perilaku kerja yang dilihat dari kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama dan kepemimpinan semuanya menunjukkan adanya penurunan, namun pada tingkat kerjasama karyawan yang cukup signifikan mengalami penurunan yaitu dari skor 7,5 menjadi 6,8. Pada aspek hasil kerja juga menunjukkan adanya penurunan penilaian dari tahun 2017 ke tahun 2018. Secara keseluruhan penilaian kinerja karyawan pada tahun 2017 sebesar 81,2 sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 76,8. Menurut penilaian standar kerja, nilai antara 70 sampai 79 masuk dalam kategori cukup, untuk itu kinerja karyawan di tahun 2018 masih dalam kategori cukup mengalami penurunan dari periode sebelumnya.

Tingkat kinerja karyawan tidak terlepas dari permasalahan yang dihadapi karyawan. Permasalahan yang sering terjadi dan dialami karyawan dalam bekerja ada berbagai macam jenisnya, baik dari individu karyawan tersebut maupun dari lingkungan disekitar tempat kerja. Dengan adanya permasalahan- permasalahan yang timbul tentunya memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Semakin bertambah permasalahan yang dialami oleh karyawan maka akan menjadi beban yang dapat mempengaruhi kondisinya dalam bekerja. Dalam konteks ini pihak manajemen perusahaan diharap dapat memberikan perhatiannya terhadap para kinerjanya.

Dalam aktivitasnya, permasalahan terjadi pada lingkup sesama pekerja dalam membangun kerjasama, seperti yang terjadi pada karyawan yang berperan dalam melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Djarum. Dalam melaksanakan program CSR sering terjadi ketidaksaan pendapat, mereka cenderung menginginkan ide dari masing-masing yang berperan untuk di implementasikan, hal ini memberikan kesan bahwa mereka hanya mengedepankan kepentingan mereka masing-masing. Dalam hal ini tingkat kerjasama yang terjalin

kurang efektif, dimana mereka lebih menyukai mengerjakan sendiri sesuai dengan tugasnya masing-masing dan kerjasama hanya terjalin pada kelompok-kelompok kecil saja, hal ini dikarenakan kurangnya tingkat kepercayaan antar karyawan.

Selain itu, dalam pelaksanaan di lapangan sering terjadi masalah-masalah yang menunjukkan kurang profesionalitasnya masing-masing individu seperti perlengkapan yang tidak disiapkan akibatnya terjadi konflik argumen antar karyawan. Mereka kurang memiliki kesadaran untuk dapat menggantikan peran rekannya ketika dibutuhkan, mereka lebih cenderung berorientasi pada tugas pekerjaan mereka masing-masing. Hal ini didukung dengan data pra-survey yang dilakukan pada 30 karyawan untuk mengetahui tingkat kerjasama tim seperti yang disajikan dalam tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Hasil Pra-Survey

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah saudara dapat bekerjasama dengan semua anggota tim lainnya?	19	11
2	Apakah saudara selalu mengikuti setiap rapat yang diadakan?	18	12
3	Apakah saudara dapat berpartisipasi dalam proyek tim secara sukarela?	21	9
4	Apakah saudara dapat berkomunikasi pada setiap anggota tim?	21	9
5	Apakah saudara dapat mengembangkan kerjasama untuk mencapai tujuan tim?	23	7
6	Apakah dalam setiap perbedaan pendapat dalam tim selalu memiliki solusi?	20	10
Rata-rata		20,33	9,67

Sumber: Hasil Pra Survey (2018)

Berdasarkan pra survey yang dilakukan pada 30 responden diketahui bahwa dengan memberikan enam pertanyaan mengenai indikator *teamwork* menunjukkan masih rendahnya tingkat kerjasama dari beberapa karyawan. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kerjasama antar karyawan dalam mencapai tujuan kurang terjalin dengan baik.

Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng-tangan menyelesaikan pekerjaan. Bisa jadi satu orang tidak menyelesaikan pekerjaan atau tidak ahli dalam sebuah pekerjaan, namun dapat dikerjakan oleh anggota tim lainnya. Inilah yang dimaksudkan dengan kerja tim, beban dibagi untuk satu tujuan bersama. Harus disadari bahwa *teamwork* merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu pribadi untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi paling populer di tim. Tim biasanya bekerja lebih baik daripada individu ketika tugas-tugas yang dilakukan membutuhkan banyak keterampilan, pendapat, dan pengalaman. *Teamwork* menjadi sebuah kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kerja.

Dalam menjalin sebuah tim agar lebih efektif perlu adanya kesadaran dari masing-masing anggota tim. Saling mengerti dan mendukung satu sama lain merupakan kunci kesuksesan dari *teamwork*. Jangan pernah mengabaikan pengertian dan dukungan ini. Meskipun terjadi perselisihan antar pribadi, namun dalam tim harus segera menyingkirkannya terlebih dahulu. Bila tidak kehidupan dalam tim jelas akan terganggu. Bahkan dalam satu tim bisa jadi berasal dari latar belakang divisi yang berbeda yang terkadang menyimpan pula perselisihan. Makanya sangat penting untuk menyadari bahwa kebersamaan sebagai anggota tim di atas segalanya.

Teamwork yang rendah menjadi salah satu hal yang menyebabkan seseorang mudah mengabaikan pekerjaan seperti tidak saling percaya dan mendukung kurang pengetahuan atau skill, saling melempar tanggungjawab dan saling ketergantungan. Padahal dari sisi organisasi sendiri, *teamwork* sangat bergantung pada anggotanya. Apabila yang melakukan hal ini adalah anggota yang berkualitas dan dianggap dapat membawa kebaikan bagi organisasi, tentu saja kondisi ini akan membawa kerugian tersendiri bagi organisasi. Selain itu, beraneka ragamnya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota dapat memberi keunggulan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang kerja seorang diri.

Gejala lain yang muncul dari rendahnya *teamwork* adalah pencapaian target yang terlambat dari waktu yang telah ditetapkan, tidak disiplin dalam menjalankan peraturan, perilaku kerja yang tidak mendukung kerja yang positif serta ketidakterbukaan yang dirasakan mengganggu kelancaran kerja dalam tim. Karena pada dasarnya kerjasama seseorang terhadap organisasinya akan meningkatkan performa kerjanya sehingga secara signifikan akan terkait dengan keberhasilan kinerja terhadap target yang ditentukan dan pada akhirnya menjadikan tim yang efektif. Melalui uraian di atas, maka peranan *teamwork* sangat penting dalam membentuk sikap dari pekerja sehingga dapat mendorong dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Sementara itu, melalui wawancara terbuka dengan pihak HRD mengenai sikap kerja dari karyawan disebutkan karyawan disini sangat bervariasi dengan segala latar belakangnya, tapi secara umum dengan melihat KPI beberapa karyawan sudah di atas batas yang ditetapkan, meskipun ya masih ada sebagian yang belum, namun karyawan disini dibebaskan dalam menyampaikan aspirasinya, dan sebagian aspirasinya berupa keluhan, seperti keluhan pada rekan kerja, minta naik gaji, evaluasi kebijakan dan lain-lain. Mengenai tingkat *turnover* dalam dua tahun ini ada sekitar sembilan karyawan, dan kadang dijumpai beberapa karyawan yang pada saat jam kerja tidak ada dalam posisinya”.

Permasalahan ini, jika tidak segera diselesaikan akan dengan cepat tentunya akan memungkinkan membentuk sikap mereka pada pekerjaan seperti tingkat keterlibatan dalam pekerjaan, kepuasan pada pekerjaan mereka maupun komitmen kerja dan kepercayaan sesama karyawan. Sikap kerja yang baik akan menjadikan karyawan tersebut akan lebih produktif dalam bekerja, namun melalui sikap kerja yang tidak sesuai dengan norma dan nilai perusahaan akan memberikan outcome yang kurang baik bagi keberhasilan perusahaan, karena sikap yang kurang baik dalam bekerja akan menghambat proses terlaksananya kegiatan operasional pekerjaan itu sendiri.

Sikap kerja merupakan hal yang penting dalam mekanisme kehidupan suatu organisasi, karena akan berkaitan dengan penyelesaian tugas pekerjaan. Semakin kompleks aktivitas kerjanya, maka akan semakin meningkat tuntutan kerja yang dibebankan kepada karyawan. Pada dasarnya sikap kerja pegawai itu mempunyai kebiasaan, tempramen, watak dan kebiasaan sendiri yang unik, karena berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sikap kerja merefleksikan kecenderungan pikiran puas atau tidak puas terhadap pekerjaan. Indikasi karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya akan bekerja keras, jujur, tidak malas, dan ikut memajukan perusahaan. Sebaliknya karyawan yang tidak puas pada pekerjaannya akan bekerja seandainya, bekerja kalau ada pengawasan, tidak jujur dan akhirnya merugikan perusahaan.

Sikap kerja bisa dijadikan indikator apakah suatu pekerjaan berjalan lancar atau tidak. Jika setiap pekerjaan dilakukan dengan baik, pekerjaan akan berjalan dengan lancar. Jika tidak berarti mengalami kesulitan. Akan tetapi, harus diingat, bukan berarti ada kesulitan karena tidak dipatuhinya sikap kerja, melainkan ada masalah lain dalam hubungan karyawan yang akibatnya sikap kerjanya diabaikan. Oleh karena itu, harus selalu diingat bahwa proses akan menentukan hasil akhir. Sikap kerja kerja mencakup beberapa aspek salah satunya kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja.

Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja. Kepuasan kerja juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka merasa bahwa dalam melakukan pekerjaannya telah sesuai dengan yang diharapkan atau dipersepsikan, hal ini akan menjadi energy yang positif untuk mendorong meningkatnya kinerja. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai akan meningkat secara optimal.

Selain kepuasan kerja, dalam sikap kerja juga terdapat komponen komitmen organisasi. Komitmen organisasional merupakan orientasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan yang dapat menghubungkan identitas seseorang pada perusahaannya. Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja.

Komitmen organisasional penting karena memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan dan turnover. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan lebih baik kinerjanya dan juga akan lebih lama bertahan di perusahaan. Selain itu, ketika sebuah perusahaan sangat sulit mencari karyawan yang memiliki kualifikasi yang sangat baik dalam melakukan pekerjaannya, komitmen organisasional adalah salah satu cara dalam menentukan karyawan yang memiliki kualifikasi, loyalitas dan kinerja yang baik.

Komitmen organisasional yang dimiliki seorang karyawan tidak bisa tumbuh dengan begitu saja dalam diri seorang pegawai dikarenakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya komitmen. Komitmen karyawan dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas,

dalam menaati peraturan yang ada dalam organisasi. Komitmen terhadap perusahaan menyangkut loyalitas, kenyamanan, pengakuan organisasi, serta adanya motivasi yang tinggi dari karyawan terhadap perusahaan, maka dari itu sikap komitmen pegawai bukan hanya saja dapat meningkatkan hasil kerja masing-masing karyawan, akan tetapi juga meningkatkan hasil kerja pada tingkat unit kerja bahkan pada tingkat yang lebih besar yaitu kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, adanya komitmen terhadap organisasi akan membuat seseorang memiliki keterikatan emosional dengan organisasi sehingga individu tersebut melakukan identifikasi nilai maupun aktivitas organisasi, sehingga kuat identifikasi yang dilakukan, akan terjadi internalisasi nilai organisasi sehingga dirinya akan semakin terlibat dengan apa yang dilakukan oleh organisasi. Salah satu akibat dari proses tersebut akan terlihat dari kinerjanya.

Komitmen organisasional yang tinggi pada karyawan akan membuat karyawan terhindar dari perilaku-perilaku keorganisasian yang negatif misalnya membolos, mangkir, pindah kerja ke perusahaan lain, meninggalkan jam kerja, dan lain sebagainya. Selain itu berbicara lebih jauh tentang komitmen organisasional, hal ini dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal penyediaan tenaga kerja. Setiap perusahaan tentunya tidak mengharapkan terjadinya keluar masuk (*turnover*) pegawai yang tinggi, karena dapat berakibat pada menurunnya kinerja perusahaan terutama tidak selesainya pekerjaan-pekerjaan pada unit kerja yang ditinggalkan oleh pegawai tersebut.

Sementara itu, jika dilihat dari rasio absensi kehadiran pada setiap bulannya menandakan bahwa banyak baryawan yang tidak masuk kerja pada hari tertentu, dengan berbagai alasan. Adapun absensi kehadiran karyawan pada tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.3
Absensi Kehadiran Karyawan

Bulan	Kehadiran			Jumlah	Pertumbuhan
	Alpha	Ijin	Sakit		
Januari	2	10	4	16	-
Februari	3	11	4	18	13%
Maret	4	9	4	17	-6%
April	3	12	4	19	12%
Mei	4	9	4	17	-11%
Juni	4	10	5	19	12%
Juli	4	12	4	20	5%
Agustus	4	12	6	22	10%
September	3	12	6	21	-5%
Oktober	4	13	6	23	10%
Nopember	5	12	5	22	-4%
Desember	4	12	6	22	0%
Rata-rata					3.26%

Sumber : PT Djarum (Persero) (2017)

Data di atas memperlihatkan tingkat absensi karyawan dalam tiap bulannya dalam periode 2017. Secara keseluruhan tingkat absensi karyawan dalam tiap bulannya mengalami peningkatan 3,26%. Tingkat absensi tersebut akan mengganggu pekerjaan, seperti tugas dan tanggung jawab karyawan yang absen yang harus sementara harus dikerjakan oleh karyawan lain. Tingkat absensi yang tinggi mengindikasikan bahwa komitmen mereka masih relatif rendah serta mereka juga kurang bertanggung jawab pada pekerjaan mereka yang secara umum menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas dalam bekerja kurang. Dengan adanya absensi yang dilakukan oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik, sehingga akan berdampak pada performa yang kurang baik. Untuk itu diperlukan kerjasama yang baik agar setiap pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan perusahaan. Jika tidak maka terjadi kesenjangan dalam pekerjaan yang memberikan permasalahan baru yang dapat menghambat kinerja perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang dihadapi oleh PT. Djarum (Persero) dalam lingkup kegiatan *corporate social responsibility* yaitu karyawan seringkali menghadapi masalah dalam lingkungan kerja, baik dengan rekan kerja, atasan atau dengan pekerjaan itu sendiri. Kerjasama dalam pekerjaan tidak terbentuk secara efektif, hal ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan antar sesama karyawan masih rendah. Masalah lebih lengkapnya dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kinerja karyawan PT. Djarum (Persero) dalam lingkup kegiatan *corporate social responsibility* masih belum maksimal, hal ini diungkapkan oleh pimpinan HRD yang mana disebutkan bahwa beberapa karyawan memiliki nilai *key performance indikator* (KPI) dibawah batas minimal perusahaan, hal ini juga terlihat dari tidak tercapainya beberapa target perusahaan disetiap ahir periode perhitungan. Sementara itu, tingkat absensi karyawan juga mengalami peningkatan di periode 2017, baik yang karena alasan sakit, ijin keperluan bahkan ada yang tanpa keterangan.
2. Kerjasama tim (*teamwork*) dari karyawan PT. Djarum (Persero) dalam lingkup kegiatan *corporate social responsibility* masih belum terjalin dengan baik, yang mana melalui hasil pra survey diketahui bahwa beberapa karyawan belum bisa bekerjasama dengan setiap anggota tim, artinya masih ada ketergantungan dengan salah anggota tim tertentu. Kemudian tidak semua anggota tim dapat mengikuti setiap rapat maupun proyek tim dengan berbagai alasan didalamnya. Sementara itu komunikasi anggota tim tidak terbuka untuk setiap anggota lainnya, sehingga kadang menimbulkan hambatan dalam mengembangkan kerjasama dalam mencapai tujuan tim. Masalah lain, kadang terjadi perdebatan dari beberapa anggota yang berujung pada tidak adanya solusi, sehingga hal ini sedikit memicu konflik.
3. Melalui wawancara terbuka dengan pihak HRD berkaitan dengan sikap kerja dari karyawan PT. Djarum (Persero) dalam lingkup kegiatan

corporate social responsibility, dihasilkan bahwa terdapat beberapa karyawan yang melakukan *turnover* dalam beberapa tahun terakhir, kemudian dijumpai juga beberapa karyawan yang ketahuan membolos ataupun keluar kator jam kerja. Disisi lain, pihak HRD juga sering mendapat keluhan dari karyawannya dalam berbagai permasalahan, misalnya ada karyawan yang mengeluhkan terhadap teman kerjanya yang kurang dapat menyelesaikan pekerjaannya sehingga terpaksa karyawan lain yang membantu menyelesaikannya, keluhan mengenai gaji dan sebagainya. Fenomena ini mengindikasikan komitmen maupun kepuasan karyawan masih rendah.

Berdasarkan fenomena dan kondisi yang diuraikan pada latar belakang, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diangkat dan diteliti dalam penelitian ini yakni pengaruh dari *teamwork* terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun melalui sikap kerja sebagai variabel mediasinya.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini dibatasi pada beberapa masalah penelitian yaitu: (1) Objek penelitian dibatasi pada variabel *teamwork*, sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional dan kinerja karyawan, dan (2) Subjek penelitian dibatasi pada karyawan pada bagian pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan PT Djarum.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah serta batasan-batasan masalah yang telah di uraikan di atas dapat dirumuskan masalah yaitu: (1) Apakah *teamwoork* secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja? (2) Apakah *teamwork* secara langsung berpengaruh terhadap komitmen organisasional? (3) Apakah *teamwork* secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan? (4) Apakah kepuasan kerja secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan? dan (5) Apakah komitmen organisasional secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* secara langsung terhadap kepuasan kerja, (2) Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* secara langsung terhadap komitmen organisasional, (3) Untuk mengetahui pengaruh *teamwork* secara langsung terhadap kinerja karyawan, (4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara langsung terhadap kinerja karyawan, dan (5) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional secara langsung terhadap kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberi konsep teori dibidang SDM khususnya mengenai sikap kerja dalam mempengaruhi *teamwork* serta dampaknya pada kinerja karyawan, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan tema serupa. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan khususnya mengenai sikap kerja dan tingkat kerjasama tim dalam menjalankan program CSR sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini tersusun dalam 7 (tujuh) bab yang masing-masing diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penelitian terdahulu, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, untuk melihat sejauh mana teori yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan yang nyata serta mendukung pemecahan masalah.

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dikemukakan kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai definisi operasional variabel, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden. Bab ini juga akan menjelaskan hasil hubungan setiap variabel yang diteliti.

BAB VI IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini menguraikan mengenai implikasi dari temuan penelitian terhadap pihak manajerial.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya.