

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asuransi merupakan langkah yang tepat untuk diambil sehingga dapat menghindari keadaan yang tidak terduga. Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan salah satu cara manusia untuk mengurangi dan mengalihkan risiko kepada pihak lain terhadap sesuatu hal yang belum tentu akan terjadi (evenemen) adalah dengan menggunakan asuransi. Pada hakikatnya, manusia ingin menjalankan kehidupannya tanpa adanya suatu masalah, namun pada kenyataannya banyak peristiwa-peristiwa yang tidak dapat diduga dan dihindari oleh manusia. Adanya evenemen tersebut memungkinkan bahwa manusia akan mendapatkan kerugian (Laily, 2022).

Dilansir dari CNN Indonesia (2021), saat ini banyak masyarakat yang sudah mulai menyadari bahwa pentingnya perlindungan untuk mengurangi risiko yang terjadi terhadap kerugian yang didapatkannya. Adanya kesadaran akan risiko ini menjadikan bisnis asuransi semakin berkembang dan jenis-jenis asuransi yang ditawarkan pun beragam, seperti asuransi jiwa, asuransi kendaraan, asuransi kesehatan, asuransi perjalanan, dan sebagainya.

Meski tidak asing dengan asuransi jiwa, namun sebagian besar masyarakat masih belum tertarik untuk mulai menggunakannya. Padahal dengan memiliki asuransi jiwa, masyarakat akan lebih merasa terlindungi dari dampak kerugian secara finansial yang tidak terduga tersebut. Adapun contoh yang dapat diambil adalah terjadinya kematian secara mendadak, mengalami cacat, ataupun mengalami keadaan lain yang menjadikan manusia tidak dapat bekerja secara produktif sehingga dapat mengakibatkan hilangnya sumber penghasilan seseorang (Generali Indonesia, 2020).

Munculnya COVID-19 menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya mempunyai asuransi jiwa. Hal ini dibuktikan dengan Direktur Pengawasan Asuransi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan bahwa terjadi peningkatan pengguna asuransi jiwa hingga 3,11 persen pada periode Juli 2021

dibandingkan dengan akhir tahun 2020 yang sebesar 2,92 persen (mediaindonesia.com, 2021).

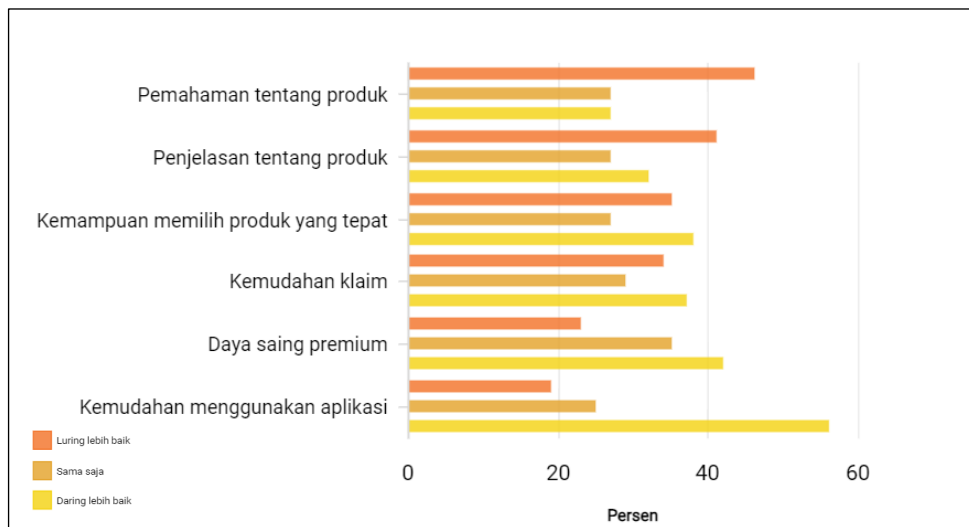


Gambar 1.1 Pendapatan Premi Asuransi Jiwa Tahun 2021

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021

Bila dilihat pada Gambar 1.1, terjadinya peningkatan pendapatan premi asuransi jiwa tahun 2021 menjadikan gambaran positif mengenai meningkatnya kesadaran masyarakat Indonesia untuk mulai menggunakan asuransi jiwa sehingga dapat mengurangi risiko yang mungkin akan terjadi. Namun, literasi masyarakat Indonesia mengenai asuransi jiwa masih rendah. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai literasi masyarakat Indonesia terkait asuransi masih terbilang rendah. Hasil dari survei tersebut berada di angka 19 persen pada tahun 2019 (Lavinda, 2022).

Selain itu, produk asuransi dikatakan sebagai produk yang masih perlu dipasarkan kepada masyarakat Indonesia. Ini diartikan bahwa asuransi ini tidak secara langsung dicari oleh masyarakat dan pemasaran yang dilakukan oleh asuransi masih dominan dengan bertemu secara langsung (Lavinda, 2022). Ketua Dewan Pengurus AAJI juga mengungkapkan bahwa inovasi untuk menemukan cara untuk mendistribusikan asuransi merupakan salah satu tantangan bagi banyak perusahaan asuransi.



Gambar 1.2 Persepsi Konsumen Indonesia dalam Pembelian Asuransi

Sumber: Ridhoi, 2021

Dilansir dari katadata.co.id, Ridhoi (2021) mengungkapkan bahwa sebanyak 76 persen responden berminat untuk membeli asuransi *daring*. Masyarakat Indonesia berharap adanya pembelian asuransi dengan memanfaatkan aplikasi dompet digital dan *e-commerce*. Hal ini dikarenakan perkembangan dunia yang semakin digital telah terjadi di segala sisi kehidupan manusia dan menolong masyarakat dalam memberikan fasilitas terhadap layanan dan cakupan tanpa batas.

Berdasarkan Gambar 1.2, persepsi masyarakat Indonesia saat melakukan pembelian asuransi jiwa berdasarkan indikatornya dibedakan menjadi pembelian yang dilakukan secara *luring* atau bertemu langsung dengan agennya dan pembelian yang dilakukan secara *daring* atau dilakukan secara *online*. Pada indikator mengenai pemahaman dan penjelasan tentang produk, masyarakat Indonesia lebih nyaman bila dijelaskan secara langsung oleh agen asuransi dari perusahaan. Berbeda dengan indikator kemampuan memilih produk yang tepat dan kemudahan klaim, responden berharap dapat mengakses aplikasi dengan mudah secara *daring*.

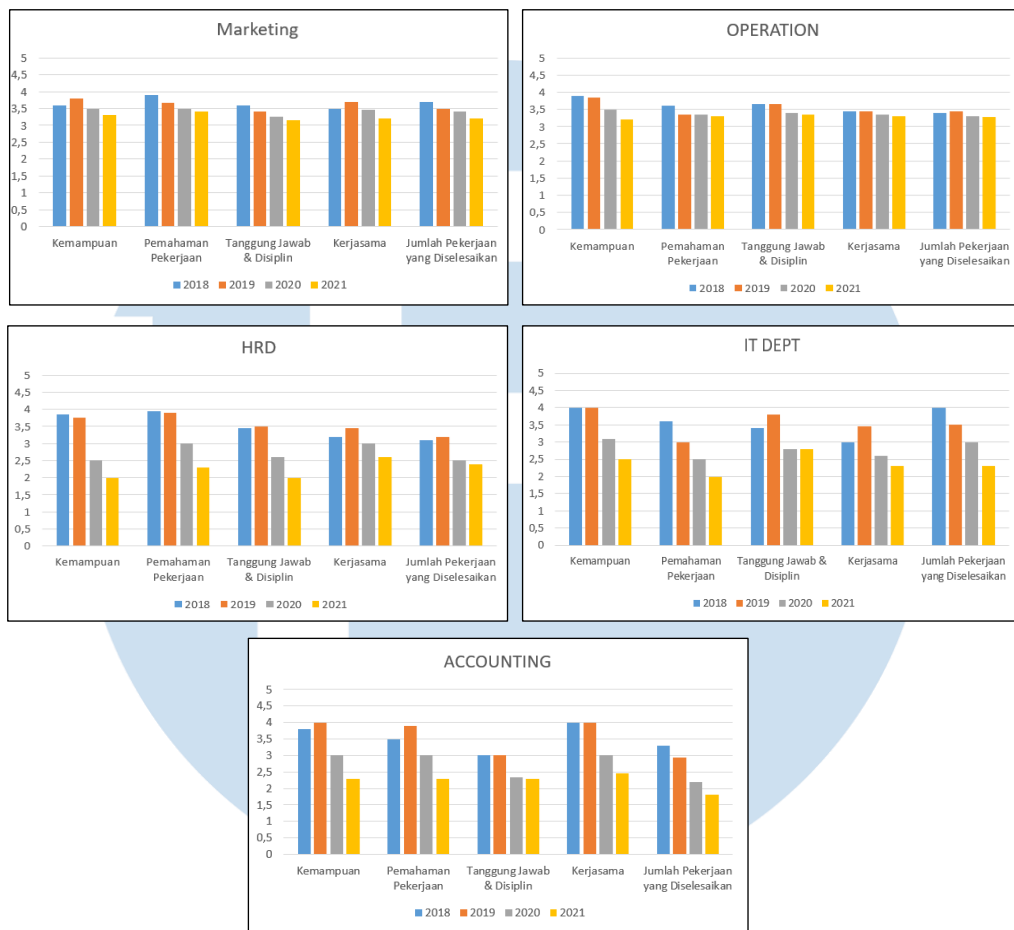
Pada Juni 2022, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) kembali melakukan pembahasan mengenai kinerja perusahaan asuransi jiwa kuartal I tahun 2022. Hal ini dilakukan sebagai bentuk komitmen dan transparansi ingin dijalankan oleh perusahaan asuransi jiwa kepada masyarakat. Terjadi pertumbuhan positif ini

yang dapat dilihat dari meningkatnya jumlah tertanggung yang mencapai 75,45 juta orang dan dengan total uang pertanggungan mencapai Rp 4.245,01 triliun.

Adanya pertumbuhan positif ini menjadikan setiap perusahaan asuransi semakin kompetitif dari tahun ke tahun, sehingga kompetisi yang terjadi tidak hanya memperebutkan laba, namun juga tentang mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Selain berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang terbaik, setiap perusahaan juga memiliki beban tersendiri untuk selalu dapat menjaga performa dari setiap karyawannya agar tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengukur performa karyawannya adalah dengan melihat indikator penilaian kinerjanya. Kinerja karyawan sangat penting bagi masa depan perusahaan karena hanya dengan kinerjanya, karyawan dapat meningkatkan bahkan menghancurkan kredibilitas suatu perusahaan.

PT XYZ merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang sudah cukup lama berada di Indonesia. PT XYZ memiliki visi untuk menjadi perusahaan asuransi pilihan nasabah yang berorientasi pada layanan yang berkualitas. Selain itu, PT XYZ memiliki misi untuk memberikan layanan yang baik dan tanggap kepada nasabah, memberikan kesempatan berkembang untuk seluruh karyawannya, dan ingin memberikan kontribusi yang positif kepada masyarakat.

Untuk mencapai visi dan misi ini, diperlukannya pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat mendorong tercapainya hal yang telah ditetapkan. Ini dilakukan karena pada perusahaan asuransi, pencapaian suatu perusahaan tidak hanya terpaku pada kinerja agen yang menjual produk asuransi kepada masyarakat hingga mencapai target yang telah ditetapkan, namun karyawan di dalam perusahaan juga merupakan salah satu pendukung berkembangnya suatu perusahaan.



Gambar 1.3 Indikator Penilaian Kinerja Karyawan
 Sumber: Data Perusahaan, 2022

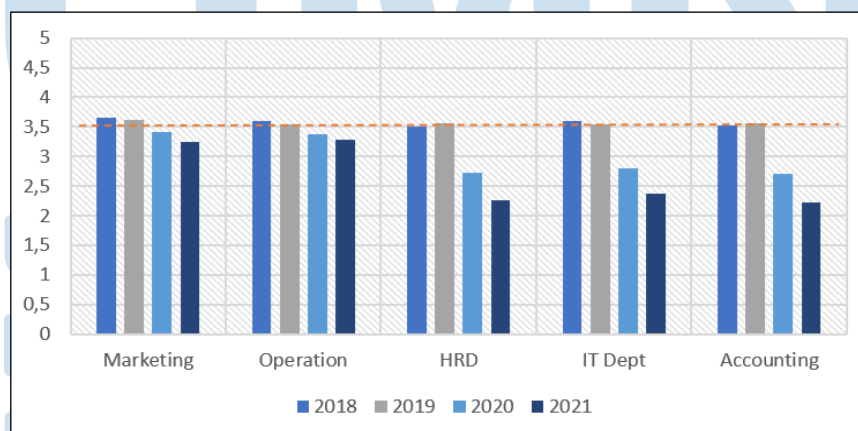
Berdasarkan Gambar 1.3, dapat dilihat bahwa terdapat lima (5) departemen inti dari PT XYZ yang berisikan mengenai indikator penilaian kinerja karyawan yang dinilai oleh PT XYZ. Adapun indikator yang dinilai adalah kemampuan karyawan, pemahaman karyawan terhadap pekerjaan, tanggung jawab dan disiplin karyawan terhadap pekerjaan, kerja sama dalam tim, dan jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh karyawan. Grafik tersebut menggambarkan adanya penurunan pada setiap indikator pada dua tahun terakhir. Indikator penilaian kinerja karyawan PT XYZ pada departemen *human resources*, IT, dan *accounting* mengalami penurunan yang cukup signifikan, sedangkan pada departemen *marketing* dan *operation* juga mengalami penurunan kinerja namun tidak signifikan departemen lain.

Tabel 1.1 Rata-Rata Indikator Penilaian Kinerja PT XYZ Tahun 2018-2021

	Marketing	Operation	HRD	IT Dept	Accounting
2018	3,66	3,60	3,51	3,60	3,52
2019	3,61	3,55	3,56	3,55	3,57
2020	3,42	3,38	2,72	2,80	2,71
2021	3,25	3,28	2,26	2,38	2,23

Berdasarkan Tabel 1.1, rata-rata indikator penilaian kinerja karyawan pada PT XYZ dari tahun 2018-2021. Meski bila dilihat dari grafik indikator penilaian, hanya beberapa departemen yang memiliki penurunan cukup ekstrem. Namun bila penilaian tersebut dirata-rata, maka hasil yang didapatkan adalah semua departemen mendapatkan hasil kurang dari 3,5 ($\leq 3,5$) pada dua tahun terakhir. Padahal berdasarkan standar yang diberikan oleh perusahaan, nilai indikator penilaian kinerja karyawan harus berada di atas 3,5 ($\geq 3,5$).

Menurut Shopia (2019), perusahaan memiliki kebebasan dalam menentukan skala performa karyawan sehingga dapat menghasilkan data yang bermanfaat untuk mendorong nilai yang diinginkan suatu organisasi. Melalui wawancara dengan asisten kepala bagian *Human Resources Department* PT XYZ, nilai 3 dalam skala *rating* sudah dianggap cukup dalam suatu penilaian kinerja, namun untuk menunjang performa karyawan yang lebih baik lagi, maka nilai indikator dinaikan menjadi 3,5 dan tolak ukur bahwa nilai indikator penilaian kinerja karyawan harus berada di atas 3,5 diterapkan sampai saat ini.



Gambar 1.4 Rata-Rata Indikator Penilaian Kinerja PT XYZ Tahun 2018-2021

Sumber: Data Perusahaan, 2022

Berdasarkan Gambar 1.4, indikator penilaian kinerja PT XYZ pada tahun 2020 dan 2021 menunjukkan adanya penurunan dari setiap departemen. Penurunan yang terjadi juga diperkuat melalui wawancara yang dilakukan dengan asisten kepala bagian *Human Resource Department* PT XYZ. Menurut asisten kepala bagian *Human Resource Department* PT XYZ, dampak yang paling terasa dari penurunan kinerja karyawan adalah *Service Level Agreement* (SLA) karyawan tidak tercapai atau target pelayanan kepada masing-masing departemen terkait tidak tercapai. Pada departemen *marketing*, beberapa karyawan yang tidak memenuhi target penjualan akan mendapatkan surat peringatan untuk memenuhi target penjualan pada kuartal selanjutnya. Selain itu, pada bagian operasional layanan, terdapat beberapa aduan atau komplain untuk pihak pelayanan nasabah.

Penurunan dan masalah yang terjadi dapat diartikan bahwa kinerja karyawan atau *employee performance* selama dua tahun terakhir mengalami kendala atau masalah dan diperlukannya perusahaan untuk memperhatikan, memperbaiki, serta meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dianggap penting karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kinerja dari perusahaan. Menurut Eliyana et al. (2019), *employee performance* memiliki hubungan yang erat dengan hasil kinerja seseorang dalam suatu organisasi, dimana hasil pekerjaan tersebut melibatkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk mengetahui performa karyawan PT XYZ, maka peneliti melakukan *in-depth interview*. Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang dilakukan pada karyawan PT XYZ, empat dari enam karyawan mengaku bahwa mereka sering mengerjakan pekerjaannya secara tidak maksimal. Penyelesaian pekerjaan yang tidak maksimal ini biasanya terjadi karena pekerjaan yang diberikan mendadak dengan tenggat waktu yang diberikan juga dekat, namun informasi yang diberikan terkait pekerjaan tidak jelas sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan. Dokumen yang dibutuhkan terlambat juga salah satu hal yang menjadikan hasil pekerjaan tidak maksimal. Selain itu, adanya pekerjaan darurat yang lebih

diutamakan, sehingga pekerjaan lain harus ditunda adalah penyebab lain tidak maksimalnya hasil pekerjaan tersebut.

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan (*employee performance*) adalah pembelajaran organisasi (*organizational learning*). Karyawan yang terbuka untuk belajar akan lebih senang dengan pekerjaannya dan karyawan tersebut akan menunjukkan hasil yang lebih baik daripada yang lain. Dengan demikian, pembelajaran yang didorong oleh pelatihan akan memiliki dampak yang positif pada efisiensi karyawan dan kunci dalam pencapaian tujuan organisasi (Tsai et al., 2007 dalam Orinda et al., 2020). *Organizational learning* disebut sebagai kebutuhan yang diperlukan dalam suatu organisasi dan tidak mungkin organisasi mengabaikan hal tersebut karena *organizational learning* akan digunakan sebagai kekuatan yang efektif untuk melakukan pembaharuan strategi perusahaan (Montes et al., 2005 dalam Hendri 2019).

Selain itu, menurut Lemmetyinen et al. (2009) dalam Ali S. et al. (2019), *organizational learning* merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan perusahaan untuk memperoleh pengetahuan baru bagi karyawannya. Pembelajaran ini dapat digunakan untuk merangsang kreativitas dalam organisasi karena sangat berhubungan dengan pemanfaatan ide dan informasi baru. Ketika *organizational learning* dalam suatu perusahaan tinggi, maka keterlibatan karyawan terhadap perusahaan, partisipasi karyawan, kepuasan dan komitmen karyawan kepada perusahaan akan lebih kuat serta akan meningkatkan loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang dilakukan pada karyawan PT XYZ untuk mengetahui pembelajaran organisasi yang terjadi, empat dari enam karyawan mengatakan bahwa karyawan memiliki sedikit peluang untuk pengembangan potensi. Peluang pengembangan potensi yang dimaksud adalah pelatihan atau *training* karyawan perusahaan. Mereka mengungkapkan bahwa pengembangan potensi khusus untuk departemen tertentu jarang dilakukan, biasanya pelatihan yang dijalankan oleh karyawan hanya pelatihan umum, dan lebih dikhususkan untuk karyawan yang akan mendapatkan promosi.

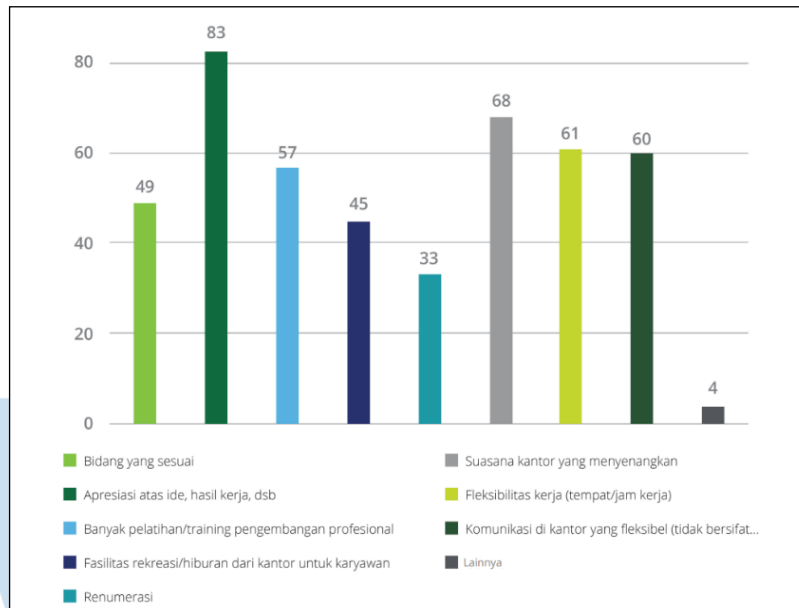
Hubungan antara *organizational learning* dan *employee performance* tidak terlalu dekat sehingga diperlukannya variabel lain yang dapat memperkuat

hubungan tersebut (Robbins, 1996 dalam Hendri, 2019). Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah salah satu indikator yang dapat menghubungkan antara pembelajaran organisasi dengan performa karyawan. *Job satisfaction* seorang karyawan dapat mengarahkan karyawan tersebut untuk melakukan kinerja yang lebih tinggi lagi, begitu juga sebaliknya, bila seorang karyawan tidak puas terhadap pekerjaannya maka kinerja mereka akan menurun (Kreitner & Kinicki, 2001 dalam Hendri, 2019).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang dilakukan pada karyawan PT XYZ, sebanyak enam karyawan mengungkapkan bahwa kerja sama yang sudah di dalam divisi telah terjalin dengan baik, namun masih banyak *miscommunication* yang terjadi. Hal ini terjadi karena banyaknya pekerjaan yang sedang dilakukan, sehingga saat melakukan komunikasi, rekannya tidak fokus terhadap informasi yang disampaikan, dan menyebabkan terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam menyelesaikan masalah terkait pekerjaan, kebanyakan para karyawan akan bercerita kepada manajer atau *supervisor*. Setelah itu, manajer atau *supervisor* tersebut akan memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Namun, ada juga karyawan yang akan datang dengan membawa solusi dari permasalahan tersebut serta nantinya manajer atau *supervisor* akan memutuskan solusi tersebut akan digunakan atau tidak. Tindakan ini menandakan dalam otoritas pengambilan keputusan terkait penyelesaian masalah, semua keputusan akan berada di tangan manajer atau *supervisor* dan dalam hal darurat pun untuk pengambilan keputusan, karyawan harus tetap berhubungan dengan manajer atau *supervisor*.

Indikator lain yang dapat menghubungkan antara *employee performance* dengan *organizational learning* adalah *organizational commitment*. Setelah kepuasan kerja seorang karyawan telah terpenuhi, maka akan terbentuk komitmen karyawan terhadap organisasi. Komitmen organisasi ini akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam perubahan lingkungan bisnis.



Gambar 1.5 Harapan Karyawan terhadap Perusahaan

Sumber: Deloitte.com, 2019

Deloitte Indonesia melakukan survei mengenai harapan yang diinginkan oleh karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Gambar 1.5 menunjukkan bahwa sebesar 83 persen karyawan menginginkan untuk mendapatkan apresiasi atas ide dan hasil kerja yang telah dilakukan. Sebesar 68 persen karyawan menginginkan suasana yang menyenangkan di kantor. Sebesar 60 persen karyawan menginginkan komunikasi di kantor yang fleksibel, dan sebesar 57 persen menginginkan banyaknya pelatihan atau pengembangan yang berguna untuk pengembangan keterampilan dan karir karyawan.

Bila harapan yang diinginkan karyawan terhadap suatu perusahaan tercapai maka akan terbentuknya komitmen karyawan, dimana komitmen atau loyalitas karyawan ini akan menjadi kontributor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan (Preko and Adjetey, 2013 dalam Orinda et al., 2020). Mereka yang percaya bahwa perusahaan tempat mereka bekerja adalah pilihan terbaik untuk bekerja akan menjadikan mereka bekerja tanpa lelah untuk memastikan kesejahteraan bisnis dan bekerja lebih keras untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Farrukh et al., 2019).

Untuk mengetahui besarnya komitmen karyawan terhadap PT XYZ, peneliti melakukan *in-depth interview* kepada enam karyawan. Berdasarkan hasil

in-depth interview yang dilakukan pada karyawan PT XYZ, untuk saat ini mereka bersedia untuk tetap bertahan dalam perusahaan ini selama satu tahun kedepan, namun untuk tahun berikutnya mereka belum bisa memastikan akan tetap berada diperusahaan tersebut atau tidak. Hal ini menandakan bahwa karyawan belum memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan.

Berdasarkan pembahasan mengenai penurunan performa kinerja karyawan PT XYZ yang dapat dibantu oleh pembelajaran organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul “Pengaruh *Organizational Learning*, *Job Satisfaction*, dan *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance* pada PT XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ditemukan dan diuraikan oleh peneliti serta telah dijelaskan pada latar belakang, ditemukan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan PT XYZ. Penurunan tersebut telah terjadi selama dua (2) tahun berturut-turut yang dilihat dari rata-rata kinerja karyawan (*employee performance*) PT XYZ kurang dari 3,5. Oleh karena itu, hal ini menjadi permasalahan dalam perusahaan PT XYZ.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti akan menggunakan empat (4) variabel yang akan menjawab permasalahan yang terjadi pada PT XYZ. Variabel pertama yang digunakan adalah *organizational learning*. Menurut Spicer & Smith (2006) dalam Hendri (2019), *organizational learning* dianggap sebagai kekuatan yang efektif dan kunci pembaharuan strategi perusahaan yang efektif.

Variabel kedua yang digunakan adalah *job satisfaction*. Menurut Eliyana et al. (2019), *job satisfaction* dianggap sebagai seberapa jauh atau seberapa banyak karyawan puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, dimana kepuasan ini terjadi karena adanya faktor dan kondisi yang memotivasinya.

Variabel ketiga yang digunakan adalah *organizational commitment* yang didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari seorang karyawan untuk tetap menjadi anggota kelompok, kesediaan karyawan untuk bekerja keras untuk

membantu mencapai tujuan organisasi, dan kesediaan seorang karyawan untuk menerima nilai dan tujuan organisasi (Eliyana et al., 2019).

Terakhir, variabel keempat yang digunakan adalah *employee performance*. Menurut Pang & Lu, 2018, *employee performance* merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan aktivitas untuk berkontribusi pada pengembangan organisasi.

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan. Pertanyaan-pertanyaan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *organizational learning* memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan PT XYZ?
2. Apakah *organizational learning* memiliki pengaruh terhadap *organizational commitment* karyawan PT XYZ?
3. Apakah *organizational learning* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ?
4. Apakah *job satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ?
5. Apakah *organizational commitment* memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *organizational learning* terhadap *job satisfaction* karyawan PT XYZ.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *organizational learning* terhadap *organizational commitment* karyawan PT XYZ.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *organizational learning* terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ.

5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* karyawan PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang diteliti ini memiliki manfaat dalam hal kontribusi teoritis, kontribusi manajerial, dan manfaat untuk peneliti. Manfaat penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Kontribusi teoritis: penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan pemahaman mengenai pengaruh *organizational learning*, *job satisfaction*, *organizational commitment* terhadap *employee performance*.
2. Kontribusi manajerial: penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi mengenai pengaruh *organizational learning*, *job satisfaction*, *organizational commitment* terhadap *employee performance* dengan karyawan PT XYZ.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan terhadap suatu penelitian diperlukan untuk menghindari penyimpangan terhadap suatu masalah agar tetap sesuai dengan tujuan pembahasan yang telah ditentukan. Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Melakukan penelitian terhadap karyawan tetap yang bekerja pada PT XYZ minimal selama 1 tahun.
2. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup *organizational learning*, *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *employee performance* karyawan PT XYZ.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan terdiri dari lima (5) bagian utama dan memiliki keterikatan antar satu bagian dengan bagian lainnya. Penelitian ini akan dibentuk sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini akan berisikan mengenai latar belakang masalah diperlukannya melakukan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang diambil, manfaat penelitian, dan batasan penelitian agar tetap sesuai atau sejalan dengan tujuan pembahasan yang telah ditentukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini akan berisikan mengenai teori dari setiap variabel yang akan diteliti yang bersumber dari jurnal-jurnal, buku, dan sumber lainnya yang dapat digunakan untuk membantu berjalannya proses penelitian. Selain teori-teori yang akan digunakan, terdapat juga pembahasan mengenai model penelitian, hipotesis yang dari penelitian ini, dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai penunjang penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini akan berisikan mengenai objek penelitian, teknik pengumpulan data, tabel operasional variabel, teknik analisis data yang digunakan, dan uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian terhadap kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti dan telah diisi oleh karyawan PT XYZ.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini akan berisikan mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang ingin diberikan oleh peneliti kepada perusahaan. Selain saran yang akan diberikan peneliti kepada perusahaan PT XYZ, bagian ini juga akan berisikan mengenai saran terhadap penelitian selanjutnya.