

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan pemberitahuan dari Badan Pusat Statistik (BPS), hasil yang didapat dari pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan besaran Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga pada triwulan II-2022 yaitu mencapai Rp4.919,9 triliun. Hasil tersebut menunjukkan perekonomian di Indonesia pada saat triwulan II-2022 mengalami pertumbuhan mencapai 5,44% yoy (year on year) terhadap triwulan II-2021 (Badan Pusat Statistika, 2022).

Gambar 1.1. Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) tahun 2021 – 2023



Sumber: Badan Pusat Statistika, 2023

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa perekonomian Indonesia pada triwulan II-2021 mengalami pertumbuhan sebesar 7,08%, kemudian pada triwulan III mengalami penurunan sebesar 3,53% dan kembali meningkat pada triwulan IV sebesar 5,03% namun kembali mengalami penurunan pada triwulan I 2022 sebesar 5,02%, kemudian perekonomian di Indonesia kembali meningkat sebesar 5,46% pada triwulan II 2022 dan 5,73% pada tahun triwulan III 2022 dan menurun pada triwulan IV 2022 sebesar 5,01%. Pada awal 2023 perekonomian Indonesia

meningkat sebesar 5,04% dan sebesar 5,17% pada triwulan II 2023 (Badan Pusat Statistika, 2023).

Dari data tersebut peningkatan tertinggi yaitu dalam sisi produksi, pertumbuhan tertinggi terjadi pada Lapangan Usaha Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib sebesar 15,80 persen. Dari sisi pengeluaran, Komponen Pengeluaran Konsumsi Pemerintah (PK-P) mengalami pertumbuhan tertinggi sebesar 41,30 persen. Ekonomi Indonesia secara spasial pada triwulan II-2023 terlihat menunjukkan penguatan pada beberapa wilayah. Kelompok provinsi di Pulau Jawa menjadi kontributor utama ekonomi Nasional dengan peranan sebesar 57,27 persen dan mencatat laju pertumbuhan sebesar 5,18 persen (y-on-y) dibanding triwulan II-2022 (Badan Pusat Statistika, 2023).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi, salah satunya adalah ekspor dan import. Berikut ini adalah grafik nilai ekspor produk perikanan tahun 2015-2020:

Gambar 1.2. Nilai Ekspor Produk Perikanan tahun 2015-2020



Sumber: Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2021

Berdasarkan gambar 1.2 nilai ekspor produk perikanan Indonesia di pasar

global pada tahun 2015-2020 oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) terus mengalami peningkatan tiap tahunnya, mulai dari tahun 2015 proses ekspor mengalami kenaikan terus menerus sampai dengan tahun 2020. Ekspor hasil perikanan Indonesia ini terus mengalami kenaikan yang cukup tinggi dan ketika terjadinya pandemi Covid-19 tidak membuat proses ekspor produk perikanan di Indonesia menurun, terlihat dari ekspor pada produk perikanan di Indonesia telah mencapai US\$ 5,2 miliar atau Rp 74,4 triliun pada tahun 2020 sehingga bisa dibayangkan terdapat kenaikan 5,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun pada tahun 2019 nilai import produk perikanan sebesar US\$ 430 juta atau Rp 6,1 triliun sempat mengalami penurunan sebesar 10.4%. (Kementerian Kelautan dan Perikanan, 2021).

Kegiatan ekspor-impor atau perdagangan internasional bagi suatu negara merupakan bagian penting dalam perekonomian nasional. Sebab kegiatan tersebut berdampak pada pembangunan ekonomi khususnya produk domestik bruto (PDB). Sehingga penting upaya reformasi ekonomi dilakukan secara terbuka agar arus modal dapat beredar dan mengalir sebagai strategi pertumbuhan perdagangan internasional (Carrasco & García, 2020). Di sisi lain, ekspor akan mendorong dan memotivasi perusahaan ahaan untuk menjalankan aktivitas terbaiknya dan bersaing di kancah internasional dengan menerapkan inovasi teknologi terkini yang efisien, berkualitas dan berdaya saing (Bbaale et al., 2019). Kegiatan ekspor menyebabkan pertumbuhan perusahaan meningkat dan bagi perusahaan yang mengimpor teknologi berarti perusahaan tersebut mempelajari teknologi dari negara lain (Wang & Tao, 2018). Dan dengan

perdagangan internasional, perusahaan akan mampu menghasilkan barang dan jasa yang murah dan kompetitif, serta mampu bersaing lebih keras dengan perusahaan asing (Ngatikoh & Isti'annah, 2020).

Pentingnya peranan ekspor terhadap pertumbuhan perekonomian Indonesia, hal ini karena ekspor mampu menghasilkan devisa bagi Indonesia. Peran pemerintah untuk meningkatkan peran ekspor dalam mendatangkan devisa yaitu pemerintah harus bekerjasama dengan para eksportir. Pemerintah berperan mendorong pendapatan dengan cara menciptakan sektor ekspor yang dapat bersaing dengan produk ekspor dari negara lain, sedangkan para eksportir memiliki peran di dalam mencari dan meningkatkan pasar untuk produk ekspor (Hodijah & Angelina, 2021).

Sulawesi Utara merupakan salah satu provinsi penghasil ikan cakalang terbesar di Indonesia, khususnya di Kawasan Indonesia Timur. Potensi sumber daya ikan di Sulawesi Utara khususnya Kota Bitung sebesar 1.884.900 ton per tahun dengan jumlah tangkapan yang diperbolehkan (JTB) yaitu sebesar 1.491.000 ton per tahun. Hasil ikan sekitar 142.435 ton pada tahun 2008, 145.129 ton pada tahun 2009, dan 147.091 ton pada tahun 2010 (Asiai, dkk, 2019). Ikan cakalang adalah produk unggulan khas dari Sulawesi utara yang memiliki peluang terbesar terhadap pasar industri. Ikan cakalang sebagai bahan baku yang digunakan dalam produk olahan diantaranya seperti olahan ikan kaleng dengan tingginya minat beli di Sulawesi Utara yang membuat ikan cakalang menjadi makanan khas. Selain itu, terdapat olahan ikan kaleng, abon, ikan kayu, dan sebagainya yang bisa dijadikan olahan bahan baku ikan cakalang

di PT Celebes Minapratama (CMP, 2023).

Negara-negara seperti China, Korea, dan Jepang menjadi tujuan ekspor ikan kayu PT Celebes Minapratama guna memenuhi permintaan konsumen dan mempertahankan tingkat produksi yang optimal tanpa mengalami kelebihan maupun kekurangan. PT Celebes Minapratama ini harus meningkatkan kapasitas produksinya agar mampu bersaing di pasar ekspor ikan cakalang yang sangat kompetitif. Karena hal ini akan menjamin tingkat kualitas produksi perusahaan tetap terjaga dan tidak kehilangan pelanggan (Fauzia, 2021). Dengan ketatnya persaingan di dunia industri, PT Celebes Minapratama memerlukan rencana yang solid untuk memenuhi permintaan. Karena terdapat empat usaha lain yang memproduksi ikan cakalang di Bitung sendiri yaitu PT. Manadomina Citra Taruna, PT. Sari Cakalang, PT. Etmico, dan PT Celebes Minapratama sendiri (Wijaya, dkk, 2016).

Dengan adanya persaingan yang ketat, perusahaan PT Celebes Minapratama mengedepankan keunggulan dalam sumber daya manusia sebagai kunci kualitas dalam perusahaan. Perusahaan yang besar pastinya memiliki jumlah karyawan yang banyak, dan para karyawan memiliki keunggulan masing-masing yang sangat berpengaruh terhadap perusahaan. Ketika perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas maka akan berdampak besar bagi kesuksesan perusahaan, karena kunci dari kesuksesan adalah adanya kerja sama yang baik antara karyawan dan atasan demi kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang (Kartika & Komarin, 2023).

Proses ekspor yang meningkat tiap tahunnya membuat ketersediaan bahan

baku yang dibutuhkan menjadi lebih tinggi dan kemudian menimbulkan permintaan yang tinggi juga dari para pelanggan. Dan secara tidak langsung akan membuat perusahaan ekspor produk perikanan menjadi lebih sibuk dan menekan para karyawan untuk harus lebih produktif dari sebelumnya. Disinilah peran seorang *leadership style* dapat memotivasi para karyawannya dan meningkatkan *job satisfaction* dalam bekerja. Dengan meningkatkan peran *leadership style* antara atasan dan bawahan ini akan mempengaruhi terjalinnya hubungan antara karyawan dan atasan yang baik dalam perusahaan sehingga membuat karyawan merasa lebih termotivasi dan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Hal inilah yang akan diteliti lebih dalam di PT Celebes Minapratama yang menjadi objek dari penelitian ini.

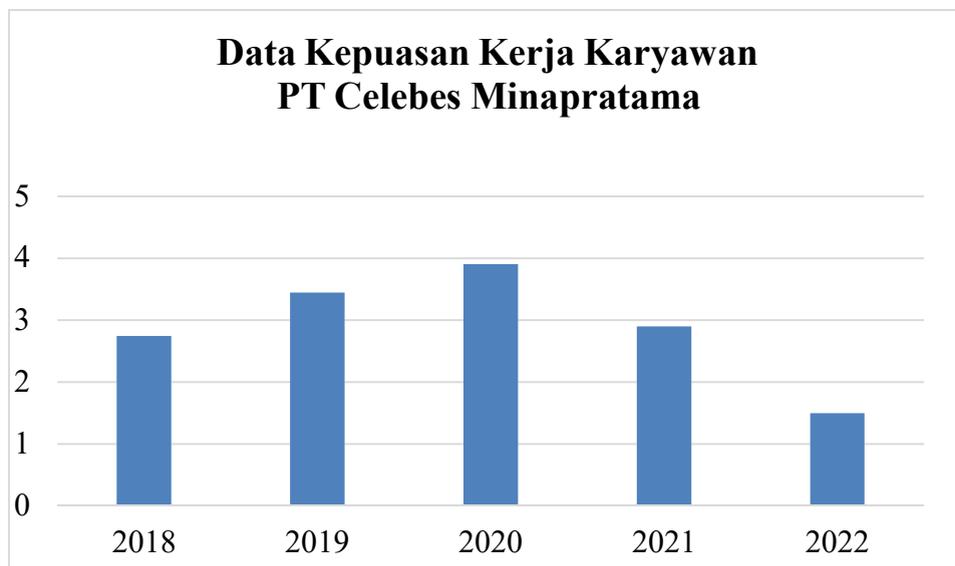
Kepuasan kerja merupakan suatu pandangan dari karyawan menyangkut pekerjaannya yang bersifat positif (Utari & Heryanda, 2021). Selain itu, Sinambela (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi perasaan pekerja pada pekerjaan dan berhubungan dengan situasi tingkat kerja. Kepuasan kerja terjadi sejalan dengan besarnya seseorang menyukai pekerjaan yang diharapkan. Tingkat dari kepuasan dan keidakpuasan kerja akan mencerminkan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu kepuasan berkaitan dengan penggunaan emosi dan perilaku seseorang untuk pekerjaan, gaji, kesempatan pendidikan yang dijanjikan, pengawasan, rekan kerja dan beban kerja. Menurut Agustyana & Prasetio, (2019), tingginya tingkat kepuasan kerja berhubungan erat dengan tingkat absensi yang cenderung rendah dan tingkat motivasi untuk bekerja yang tinggi.

Tabel 1.1. Data Absensi Karyawan

Tahun	Presentase Absensi Karyawan
2020	9,7%
2021	12,9%
2022	15,3%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah ketidak hadiran karyawan PT Celebes Minapratama terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2020 absensi karyawan PT Celebes Minapratama adalah sebesar 9,7% kemudian pada tahun 2021 meningkat menjadi 12,9% dan kembali meningkat di tahun 2022 menjadi 15,3%. Semakin meningkatnya data absensi karyawan dari tahun 2020 hingga tahun 2022 ini disebabkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan. Ketidakpuasan karyawan dapat terjadi karena kurangnya tunjangan yang mereka dapatkan sehingga motivasi mereka untuk bekerja menjadi rendah.

Gambar 1.3. Data Kepuasan Kerja Karyawan PT CelebesMinapratama



Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja

karyawan PT Celebes Minapratama mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun 2018-2022 tetapi cenderung menurun. Menurunnya kepuasan kerja karyawan pada PT Celebes Minapratama diperkirakan karena ada rasa tidak puasnya karyawan terhadap pekerjaan serta kurangnya motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Job satisfaction adalah salah satu aspek penting dalam mewujudkan kesejahteraan karyawan yang ditunjukkan dengan meningkatkan rasa kebersamaan dan memberikan bonus atau apresiasi pada karyawan yang berprestasi (Ayca, 2019). Dalam dunia kerja, kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting bagi setiap karyawan. Seorang karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya akan memberi dampak yang positif dalam banyak hal di dalam perusahaan. Ada beberapa faktor yang menentukan kepuasan kerja, yakni kerja secara mental menantang, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Menurut Daniel Goleman's Six Styles of Leadership, terdapat enam tipe *leadership* dengan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda. Dalam survey yang telah didapatkan, PT Celebes Minapratama sendiri menganut jenis kepemimpinan *coercive style* dimana gaya kepemimpinan dengan tipe ini lebih cenderung bersifat menuntut atau sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Coercive style ini dilakukan oleh atasan dalam keadaan waktu yang sedang darurat biasanya dalam perusahaan menetapkan target yang akan dicapai sehingga adanya fokus yang harus dikejar demi tujuan perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan (MBA Skool Team, 2020). PT Celebes

Minapratama menggunakan persediaan bahan baku berupa ikan cakalang yang persediaan setiap harinya tidak dapat dipastikan karena dipengaruhi oleh kondisi iklim cuaca di daerah tersebut. Maka, peran *leadership style* dalam bertindak sangat berpengaruh demi mencapai tujuan perusahaan. Fenomena tersebut menunjukkan gaya kepemimpinan seorang atasan yang menganut *coercive style*.

Berdasarkan hasil dari *in depth interview* kepada karyawan PT Celebes Minapratama, lima dari sepuluh karyawan menyatakan bahwa atasannya memiliki sikap yang kurang bijak dalam mengambil keputusan dengan tergesa-gesa yang berpengaruh kepada kepuasan karyawan dalam bekerja. Sikap kepemimpinan yang kurang baik dalam lingkungan kerja karyawan akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan, dimana seseorang merasa tertekan dengan pengaruh atasan sehingga malah membuat perusahaan belum dapat berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan perusahaan.

Work environment adalah lingkungan kerja dalam perusahaan dimana para karyawan melakukan aktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang dapat memiliki dampak positif maupun negatif (Pawirosumarto, 2017). Penulis menarik kesimpulan bahwa *Work environment merupakan* suatu tolak ukur ketika karyawan melakukan pekerjaan dengan baik di lingkungan yang positif dengan adanya dukungan langsung atau adanya dorongan dari rekan kerja maupun atasan. Hal tersebut akan memberikan dampak positif dan membuat pekerjaan karyawan menjadi lebih baik. Ketika perusahaan dapat memberikan *work environment* yang nyaman untuk karyawannya, secara tidak langsung karyawan akan merasa nyaman dan adanya rasa bertanggung jawab lebih untuk

mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian hasil dari *in depth interview* kepada karyawan PT Celebes Minapratama, enam dari sepuluh karyawan menyatakan bahwa dalam lingkungan kerja, yang sering terjadi adalah adanya komunikasi yang kurang baik atau *miss communication* antara atasan dan bawahan yang membuat pekerjaan tidak berjalan dengan optimal akibat kesalahpahaman dalam bekerja..

Motivasi karyawan pada umumnya sangat berpengaruh pada kepuasan karyawan. Masing-masing karyawan memiliki alasan yang bersifat personal dalam bekerja. Dalam sebuah perusahaan para karyawan melewati tahap rekrutmen dan seleksi untuk pencarian kandidat yang tepat sesuai dengan kualifikasi dari perusahaan tersebut. Ketika seseorang melamar kerja pastinya kandidat memiliki sebuah keinginan yang ingin dicapai. Dapat disimpulkan bahwa perusahaan harus menyediakan apa yang dibutuhkan karyawannya. Sehingga, jika kebutuhan karyawan dalam perusahaan tercapai akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan tersebut. Pengaruh atasan akan berdampak besar bagi bawahannya karena dengan adanya dorongan motivasi dari atasan akan sangat berpengaruh pada tingkat inspirasi dalam bekerja (Salman Farisi et al., 2020).

Ketika perusahaan dapat menerapkan motivasi dalam bekerja kepada karyawan, akan memberikan dorongan yang berdampak lebih baik bagi perusahaan. Ketika seseorang memiliki motivasi maka akan mampu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan positif maupun tindakan negatif. Dengan

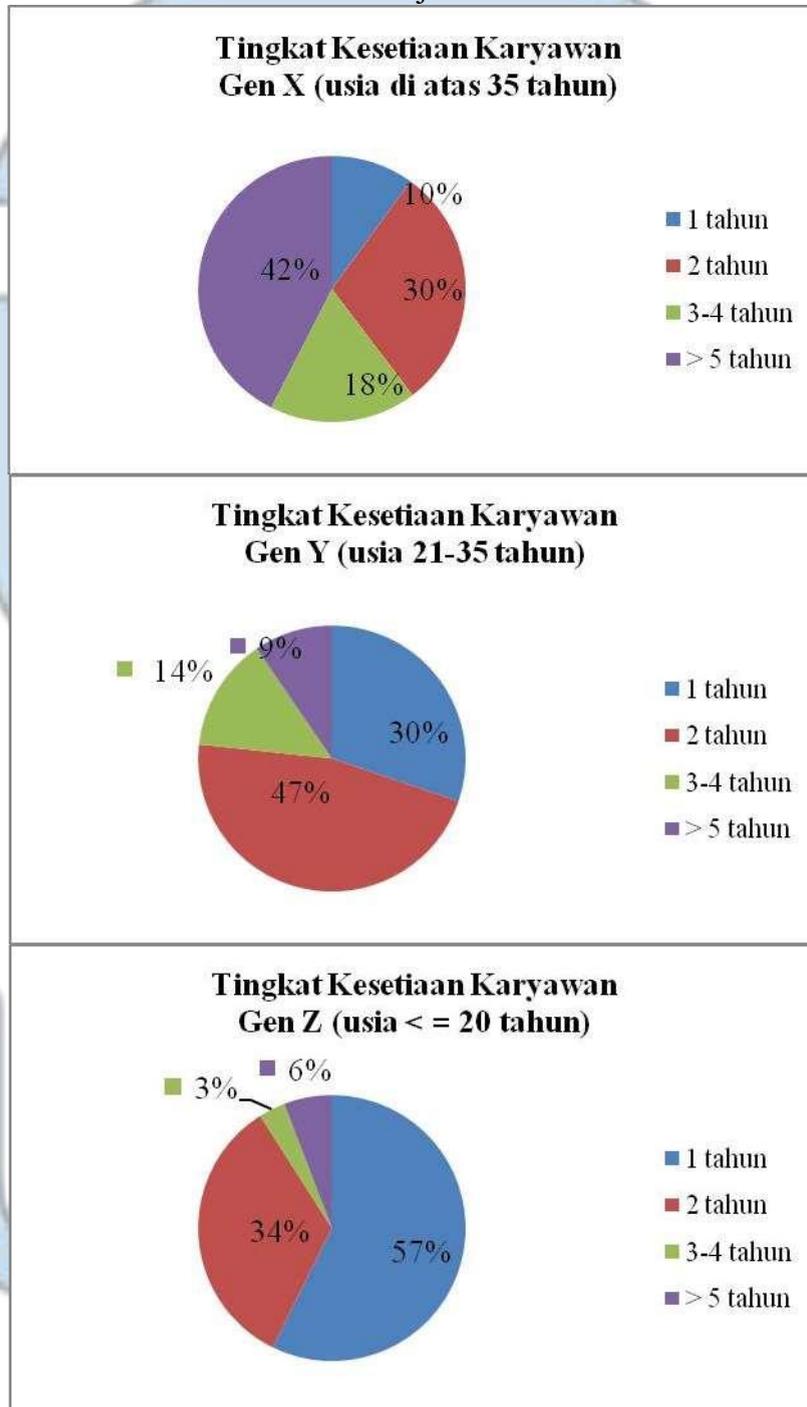
adanya motivasi kerja dalam perusahaan dapat menciptakan rasa semangat ataupun dorongan untuk melakukan pekerjaan (Sedarmayati, 2017).

Menurut (Heathfield, 2017) bahwa adanya upah yang adil akan membentuk pekerja yang berkualitas dan berkomitmen. Selain itu, adanya dorongan motivasi langsung dari atasan akan berpengaruh terhadap kerja karyawan, seperti atasan dapat mempromosikan karyawan, memberikan bonus, kompensasi dan tunjangan karena telah bertanggung jawab dalam tugas yang diberikan serta mampu beradaptasi dalam lingkungan kerja yang baik di organisasi. Hal tersebut secara tidak langsung dapat meningkatkan *job satisfaction* serta kesejahteraan para karyawan di PT Celebes Minapratama.

Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti di PT Celebes Mina Pratama, sebanyak 5 dari 10 orang karyawan mengatakan bahwa *Motivation* yang diterima oleh para karyawan PT Celebes Minapratama terkadang merasa keberatan dengan lingkungan kerja yaitu terdapatnya masalah dalam komunikasi yang belum baik. Dimana para karyawan merasa kurangnya motivasi dalam bekerja, sehingga mempengaruhi ketidakpuasan karyawan selama bekerja. Dan 7 dari 10 orang karyawan mengatakan bahwa tidak adanya jaminan kesehatan yang diberikan oleh pihak perusahaan termasuk minimnya fasilitas yang diberikan perusahaan.

Pada saat ini perkembangan zaman semakin sulit dengan adanya job satisfaction yang mempengaruhi hal ini dilihat berdasarkan hasil survei tingkat kesetiaan karyawan Gen X, Y dan Z di Indonesia.

Gambar 1.4. Tingkat Kesetiaan Karyawan Dari Berbagai Generasi Di Dunia Kerja



Sumber : Job Planet, 2017

Berdasarkan gambar diatas, dijelaskan bahwa dari data tersebut Gen X berusia sekitar (35 tahun) dan Gen Y atau millennials rentang usia (21 – 35

tahun). Yang terlibat dalam perusahaan hanya 2 tahun di tempat kerjanya yaitu sekitar 76,7% memiliki tingkat kesetiaan terendah. Sebaliknya Gen X sebanyak 42,5% terlibat dalam perusahaan lebih dari 5 tahun dan selain itu hanya 10% dari mereka yang berpindah dalam 1 tahun, dan karyawan Gen Z rentan usia (1997-2012) memiliki tingkat kesetiaan terendah sebanyak 57,3% dan sering dikatakan kutu loncat atau yang sering berpindah pekerjaan setelah 1 tahun bekerja (Job Planet, 2018). Sedangkan di PT Celebes Minapratama, dari 92 karyawan, 1 orang (6,7%) telah bekerja di industri pengolahan ikan selama satu hingga tiga tahun. Tiga responden (20%) bekerja selama empat sampai lima tahun, sedangkan sebelas responden (73,3%) bekerja selama enam sampai lima tahun. Pekerja yang berpengalaman dapat mempengaruhi hasil produksi ikan kayu dan memberikan pengetahuan tentang pengolahan ikan cakalang kepada pekerja lain (Rompis, dkk, 2023).

Hal ini dilakukan dengan harapan untuk menumbuhkan kepuasan kerja dan semangat kerja pada diri karyawan. Selain itu kepuasan kerja juga bisa didapatkan dari motivasi kerja yang diberikan oleh pemimpin. Apabila seorang karyawan merasa termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya maka seseorang akan memiliki semangat kerja yang tinggi dan akan berdampak bagi kontribusi perusahaan (Bryan & Cicciu, 2022).

Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti di PT Celebes Minapratama, sebanyak 5 dari 10 orang karyawan mengatakan bahwa *job satisfaction* dalam perusahaan terdapat tingkat *turnover* yang terjadi diakibatkan sebagian besar karyawan *baby boomers* dengan tingkat kepuasan

yang rendah. Sedangkan, sebagian karyawan adalah generasi *millennials* yang memiliki tingkat kepuasan yang berubah-ubah sehingga ketika merasa sedikit tidak adil dan tidak puas maka karyawan akan cepat melakukan pengunduran diri.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah *leadership style* memiliki pengaruh positif terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama?
2. Apakah *work environment* memiliki pengaruh positif terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama?
3. Apakah *motivation* pengaruh positif terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama?

1.3. Batasan Penelitian

Berikut merupakan peneliti yang membataskan masalah dari penelitian ini agar lebih fokus terhadap topik yang dibicarakan, antara lain:

1. Peneliti melakukan penelitian dengan subjek penelitiannya PT Celebes Minapatama yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan makanan.
2. Responden pada penelitian ini merupakan karyawan internal yang bekerja di PT Celebes Minapatama
3. Pada penelitian ini berfokus pada *leadership style*, *work environment*,

motivation yang berpengaruh terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama.

1.4. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui pengaruh *leadership style* terhadap *Job satisfactio* PT Celebes Minapatama.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh *work environment* terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama.
3. Menganalisis pengaruh *motivation* terhadap *Job satisfaction* PT Celebes Minapatama.

1.5. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penlitian, yaitu:

1. Manfaat penelitian teoritis
 - a. Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi industri. Hasil penelitian ini akan menjadi sumber referensi yang dapat digunakan untuk memahami pengaruh *leadership style*, *work environment*, dan *motivation* terhadap *job satisfaction* karyawan.
 - b. Penelitian ini dapat berpotensi untuk mengembangkan teori-teori terkait manajemen sumber daya manusia dan *job satisfaction*, sehingga menjadi

landasan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

c. Penelitian ini menyediakan informasi baru dan temuan yang dapat membantu memperkaya literatur akademis dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi job satisfaction.

2. Manfaat penelitian praktis

a. Bagi Peneliti: Penelitian ini akan membantu peneliti dalam memahami dinamika di PT Celebes Minapratama, terkait dengan pengaruh leadership style, work environment, dan motivation terhadap job satisfaction. Peneliti dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat.

b. Bagi Perusahaan: PT Celebes Minapratama dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk memahami bagaimana pengaruh faktor-faktor seperti leadership style, work environment, dan motivation terhadap job satisfaction karyawan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif untuk meningkatkan job satisfaction karyawan.

c. Bagi Karyawan: Karyawan PT Celebes Minapratama dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya faktor-faktor seperti leadership style, work environment, dan motivation terhadap job satisfaction. Hal ini dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami sistematika penelitian ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, maka terdapat sistematika penulisan dalam lima bab sebagai berikut:

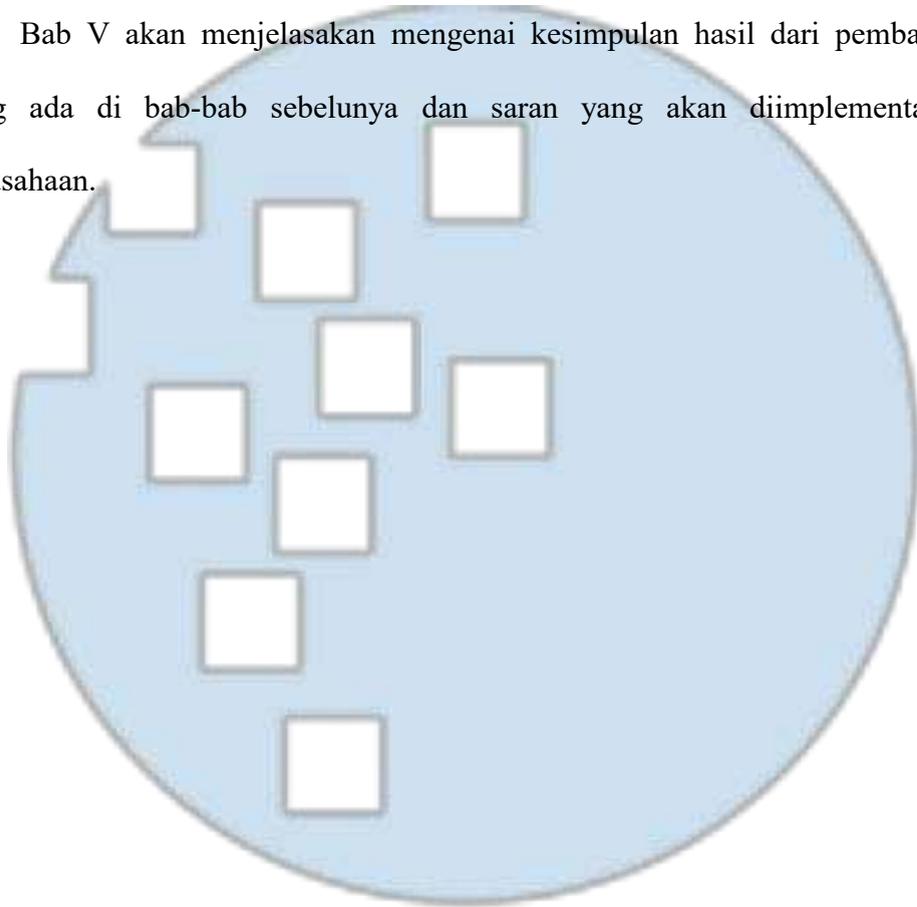
Bab I, yang merupakan pendahuluan, memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian untuk memberikan pemahaman awal mengenai topik penelitian.

Bab II, berfokus pada telaah pustaka, memperkenalkan teori-teori yang diambil dari berbagai sumber, termasuk pandangan para ahli, jurnal, dan buku. Selain itu, bab ini juga akan menganalisis permasalahan yang telah diidentifikasi, merinci model penelitian, dan menjelaskan hipotesis yang digunakan sebagai landasan penelitian.

Bab III, mengenai metode penelitian, akan menjelaskan gambaran umum objek penelitian, desain penelitian yang digunakan, jenis penelitian, serta ruang lingkup penelitian. Selain itu, bab ini akan menguraikan teknik pengumpulan data, pengujian instrument, uji model dan hipotesis, serta tabel operasional penelitian.

Bab IV akan membahas temuan dari penelitian ini, termasuk uji validitas dan hasil analisis data yang telah dilakukan. Bab ini akan memberikan penjelasan serta pembahasan yang komprehensif terkait dengan penelitian yang telah dilaksanakan.

Bab V akan menjelaskan mengenai kesimpulan hasil dari pembahasan yang ada di bab-bab sebelumnya dan saran yang akan diimplementasikan perusahaan.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA