

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu tolak ukur dalam pencapaian keberhasilan suatu organisasi. Di era globalisasi, pengelolaan sumber daya manusia bukan suatu hal yang mudah. Oleh karena itu, berbagai suprastruktur dan infrastruktur yang harus disiapkan untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas. Perusahaan yang ingin tetap eksis dan memiliki citra positif dimata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang sangat besar dalam suatu organisasi, bahkan sebagai ujung tombak pengelola maupun penyedia sumber daya manusia bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Pendayagunaan sumber daya manusia yaitu pegawai yang berperan aktif dan menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, peran pegawai harus selalu diperhatikan, dipertahankan dan dikembangkan oleh perusahaan dengan semaksimal mungkin. Pegawai yang ada dalam perusahaan merupakan orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreativitas, dan usahanya untuk mendukung kemajuan perusahaan. Untuk itu, setiap perusahaan selalu berusaha meningkatkan Kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia di setiap perusahaan/badan usaha menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan (Fernandes & Marlius, 2018), karena Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai (Susan, 2019). Sumber daya manusia yang berkinerja baik akan mampu merancang dan melaksanakan semua proyek guna mencapai sasaran suatu organisasi

(Muizu & Sule, 2017). Sumber daya manusia dikatakan berkinerja baik apabila memiliki disiplin dan Produktivitas kerja yang tinggi (Aromega et al., 2019) serta dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu (Ferawati, 2017).

PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung merupakan sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan pos dan bergerak di bidang pengiriman parcel dan surat serta telah berubah menjadi jasa keuangan. PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelaksanaan teknis pos dan giro. Gagasan untuk mendirikan perusahaan ini timbul dari mengingat pentingnya komunikasi secara tertulis sehingga diperlukan suatu badan khusus yang menjadi penyelenggara informasi antar daerah di wilayah Indonesia. PT. Pos Indonesia merupakan organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang juga merupakan salah satu jenis pelayanan yang tua di Indonesia yang didirikan pada 24 Agustus 1746. Sebagai perusahaan yang besar PT. Pos Indonesia mengharapkan tujuan perusahaan dapat dicapai maka dari itu perusahaan harus dapat merealisasikan. Adapun jumlah pegawai pada PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung sebanyak 115 orang.

Tabel 1.1

Daftar Pegawai PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung

No	Bagian / Jabatan	Jumlah
1	EGM (Executive General Manager)	1
2	Deputi EGM	1
3	Audit Dan Kesekretariatan	2
4	SDM Dan Dukungan Umum	6
5	Keuangan Dan Aset	5
6	Operasi dan Kurir	72
7	Solusi Teknologi	2
8	Pelayanan <i>Outlet</i> Dan Operasi Cabang	12
9	Penjualan Korporat Kurir Dan Logistik	6
10	Penjualan Bisnis Jasa Keuangan	4

11	Penjualan Ritel Dan Kemitraan	4
Jumlah		115

Sumber : Keputusan direksi PT. Pos Indonesia (Persero), 2021

Sejauh ini PT. Pos (Persero) Indonesia Bandar Lampung terus meningkatkan berbagai inovasi melalui pengembangan produk di layanan lainnya. Meski telah dibarengi dengan berbagai bentuk program peningkatan kinerja pegawai, seperti tracking update status kiriman dan feedback kinerja, namun kenyataannya belum sepenuhnya diimplementasikan secara optimal. Bagi karyawan, agar mau bekerja keras dan dapat menunjang kinerja yang baik dari tujuan perusahaan yang diinginkan.

Kualitas kinerja seorang pegawai juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas manusia itu sendiri, lingkungan organisasi bahkan budaya organisasi dan motivasi kerja. Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tempat kerja yang nyaman agar menghasilkan kinerja optimal (Lestary & Harmon, 2017) dan merangsang karyawan agar memiliki semangat yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya (Ardian, 2019). Jika karyawan telah memandang lingkungan kerja sebagai mendukung, sangat mempengaruhi motivasi mereka untuk bekerja, maka mereka akan mampu mengatasi tekanan yang mereka hadapi dan akan menghargai serta akan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin (Panjaitan, 2018).

Menurut Fahmi (2014) kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Setiap perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan perusahaan, ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai suatu perusahaan. Beberapa faktor itu dapat berupa kemampuan individual, usaha yang dicurahkan, lingkungan organisasional, dan masih banyak faktor

lainnya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil faktor budaya organisasi dan motivasi kerja pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang di dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. Apalagi dia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungannya tempat dia bekerja ia mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar dan apa yang salah, dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tempat bekerja itu. Begitu juga dengan PT.Pos berusaha menerapkan budaya organisasi kepada pegawai secara keseluruhan.

Menurut Amalia Nur Yuliana (2017) pengertian budaya organisasi merupakan sebuah kerangka kerja yang dibentuk sekelompok orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang bertujuan dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Budaya organisasi adalah kekuatan yang mempengaruhi kehidupan kerja karyawan. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasan yang dilakukan pada sebuah organisasi yang mewakili norma-norma, perilaku yang kemudian diikuti oleh anggotanya. Budaya organisasi adalah sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma untuk menjadi pedoman terhadap tingkah laku anggota organisasi agar dapat mengatasi masalah yang telah terjadi baik secara eksternal maupun internal.

Upaya menerapkan budaya organisasi pada PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung dengan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membuat para pegawai untuk loyalitas, menanamkan komitmen dengan hadir tepat waktu datang jam kerja, menunjukkan rasa peduli terhadap sesama untuk mewujudkan integrasi, bersikap sopan dan baik, dan menghargai sesama pegawai. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara didapati bahwa para pegawai menganggap bahwa perusahaan akan lebih menghargai kerja

masing-masing pegawai daripada apabila mereka bekerja sama. Lalu banyak dari pegawai yang meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja dengan alasan tidak adanya pekerjaan yang dikerjakan. Serta para pegawai terlihat sangat cuek terlebih kepada pegawai baru atau dengan kata lain rasa peduli sesama pegawai kurang.

Dalam konteks pemberdayaan sumber daya manusia yang menghasilkan pegawai yang profesional dengan kinerja tinggi, diperlukan adanya acuan baku bagi organisasi dan nilai inti yang dianut bersama oleh semua anggota organisasi yaitu budaya organisasi yang secara otomatis akan menuntut pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya bagi organisasi. Hubungan antara budaya organisasi dengan sukses atau gagalnya kinerja suatu organisasi diyakini oleh para ilmuwan perilaku organisasi dan manajemen serta sejumlah peneliti, memiliki hubungan yang sangat erat. Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu terhadap peningkatkan kinerja individu dan kesuksesan kinerja organisasi.

Selain dari budaya organisasi, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja individu adalah motivasi kerja. Kualitas kinerja seorang pegawai juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas manusia itu sendiri, lingkungan organisasi bahkan motivasi kerja. Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tempat kerja yang nyaman agar menghasilkan kinerja optimal (Lestary& Harmon, 2017) dan merangsang karyawan agar memiliki semangat yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya (Ardian, 2019). Jika karyawan telah memandang lingkungan kerja sebagai mendukung, sangat mempengaruhi motivasi mereka untuk bekerja, maka mereka akan mampu mengatasi tekanan yang mereka hadapi dan akan menghargai serta akan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin (Panjaitan, 2018).

Menurut Robbin, S (2017), motivasi mengacu pada proses di mana seseorang diberi energi, diarahkan, dan berkelanjutan untuk mencapai suatu

tujuan. Definisi ini memiliki tiga elemen kunci : energi (*energy*), arah (*direction*), dan ketekunan (*persistence*). Unsur energi (*energy*) adalah ukuran intensitas atau dorongan. Seseorang yang termotivasi akan berusaha dan bekerja keras. Istilah motivasi digunakan dalam teori manajemen untuk mendeskripsikan kekuatan di dalam individu yang memperhitungkan tingkat, arah, dan ketekunan usaha yang dikeluarkan di tempat kerja (Schermerhorn, J.R, 2017).

Sedangkan teori ERG adalah teori yang di cetuskan oleh Clayton Paul Alderfer. Teori ini menyatakan bahwa motivasi dilandasi oleh tiga kebutuhan yaitu adanya eksistensi, hubungan dan perkembangan pada diri individu. Kata “ERG” merupakan akronim dari kata-kata yang berbahasa Inggris yaitu *Existense*, *Relatedness*, dan *Growth*. Dalam teori ini, eksistensi dijadikan sebagai kebutuhan nyata setiap orang yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia. Kebutuhan akan hubungan dijelaskan dengan adanya interaksi sosial antar manusia dan interaksi manusia dengan lingkungan sekitarnya sebagai hakikat eksistensi. Dalam proses eksistensi dan interaksi akan muncul kebutuhan manusia untuk tumbuh dan berkembang.

Teori ini merupakan kelanjutan dari Teori Maslow. Teori ini juga sebagai masukan bagi kelemahan dalam Teori Maslow. Teori hierarki Maslow bersifat kaku, lebih merupakan langkah-langkah kemajuan yang hanya bisa dicapai melalui kebutuhan yang lebih rendah sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Tinggi demikian halnya dengan Teori ERG, bahwa seseorang dapat mengembangkan atau mengaktualisasikan diri meskipun kelompok kebutuhan eksistensi dan keterhubungan belum terpenuhi. Tiga kelompok kebutuhan bisa jadi berlangsung dalam waktu yang bersamaan. Teori ERG juga memiliki dimensi frustrasi regresi. Ketika kebutuhan yang lebih tinggi mengalami frustrasi, dorongan individual pada tingkat kebutuhan yang lebih rendah akan meningkat.

Meskipun motivasi umumnya mengacu pada upaya yang dilakukan untuk mencapai setiap tujuan, di sini mengacu pada tujuan organisasi karena fokusnya adalah pada perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan. Dalam meningkatkan motivasi karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung menawarkan gaji, tunjangan dan insentif berdasarkan keterampilan dan posisi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Namun di satu sisi dewasa ini para pegawai mengalami rasa khawatir terutama rasa aman dalam bekerja, karena selain lingkungan kerja yang ada sekarang ini, penghargaan yang diberikan dari PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung kurang dirasakan pegawai karena adanya persaingan jasa pengiriman barang (Putri et al., 2014).

Baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung dapat dilihat berdasarkan persentase penilaian sistem standar penilaian kinerja pegawai yang digunakan oleh PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung. Tabel 1.2 melampirkan persentase penilaian kinerja pegawai sebagai berikut.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Pegawai PT.Pos Indonesia KCU Bandar Lampung

No	Nilai (%)	Predikat	Kategori
1	90 – 100	A	Sangat Baik
2	80 – 89	B	Baik
3	70 – 79	C	Cukup
4	61 – 69	D	Kurang
5	60 – Ke bawah	E	Buruk

Sumber : PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung

Penulis menggunakan rekapitulasi penilaian kinerja pegawai yang berlaku di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung untuk mengetahui kinerja pegawai pada penilaian kinerja berdasarkan hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan seluruh pegawai dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3
Penilaian Kinerja Pegawai PT.Pos Indonesia KCU Bandar Lampung

Hasil Kinerja	Bobot	Semester I			Semester II		
		Pencapaian (%)	Nilai	Predikat	Pencapaian (%)	Nilai	Predikat
Kinerja Utama	39	90	35,1	A	85	33,15	B
Proses Bisnis	36	85	30,6	B	83	29,88	B
SDM	6	80	4,8	B	82	4,92	B
Keuangan	14	85	11,9	B	87	12,18	B
Kepatuhan	5	83	4,15	B	81	4,05	B
Total	100		86,55			84,18	

Sumber : PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja pegawai PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung mengindikasikan pencapaian kinerja yang belum mencapai target pencapaian atau terjadi penurunan penilaian kinerja pegawai yang fluktuatif cenderung menurun yang merupakan salah satu masalah yang sering dialami dalam suatu organisasi. Apabila hal ini terus berlanjut untuk setiap semester berikutnya maka akan membawa pengaruh buruk bagi perusahaan. Penurunan di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung ini dapat dilihat dari hasil pelayanan dari jasa surat menyurat, giro, pengiriman/penukaran uang dan logistik yang merupakan salah satu pencapaian perusahaan. Rendahnya penilaian target kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan perusahaan.

Masalah lain yang dihadapi PT. Pos Indonesia yang juga mirip dengan persaingan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung ini adalah sering mengeluhkan keterlambatan pengiriman barang (Chusminah et al., 2019) yang bahkan tidak sampai ke tangan penerima. Keluhan lain adalah keengganan PT. Pos untuk mengantarkan kiriman tepat waktu, sehingga penerima dan pengirim harus datang dan pergi ke kantor pos untuk

memeriksa. Keluhan ini terdapat pada tabel hasil papan buletin yang diisi konsumen saat berkunjung ke Kantor Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung yang setiap minggunya diganti dengan keluhan lainnya.

Adanya pengawasan, maka kedisiplinan karyawan PT. Pos (Persero) Bandar Lampung tidak disanksikan lagi, para karyawan bekerja dengan sebaik-baiknya, hubungan kerja antar karyawan berjalan dengan sangat baik. Namun berkenaan dengan sortir barang pengiriman (paket) ada sebagian karyawan yang kurang puas dalam bekerja sehingga kinerja dalam bekerja juga menurun. Dalam hal ini terkesan bahwa ada sebagian karyawan pengiriman barang kurang kreatif dan terlihat kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya.

Bila dibandingkan dengan sebelum ada masalah pengiriman karena adanya pesaing antar barang, sebenarnya paket pengiriman melalui PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung lebih besar dari yang ada sekarang, dan bahkan volume paket 10 kali lipat dari yang ada saat ini. Antaran surat oleh petugas kurir pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung masih berjalan hingga saat ini dan hal ini masih menunjukkan adanya kinerja sekalipun dengan adanya permasalahan kelembagaan para karyawan mengalami penurunan motivasi dalam bekerja.

Berdasarkan kondisi pekerjaan dan lingkungan kerja yang ada saat ini, Beban kerja yang dilaksanakan mengalami masalah terutama dalam hal kualitas dan kuantitas kerja oleh karena waktu pelaksanaan pekerjaan menjadi permasalahan baru dengan penyebab utamanya adalah suasana dan lingkungan kerja organisasi ini yang menjadi permasalahannya sehingga waktu yang dipakai dalam penyelesaian pekerjaan menjadi permasalahan juga. Permasalahan lain yang dihadapi PT. Pos seluruh Indonesia dan ini juga berlaku di PT. Pos KCU Bandar Lampung dimana PT. Pos Indonesia menjadi salah satu perusahaan jasa kurir yang mencatatkan kinerja kurang baik dari pandemi virus corona ini. Sementara jasa kurir pesaing seperti J&T

Express dan JNE tetap optimistis dan menargetkan peningkatan volume hingga 2 kali lipat jelang Lebaran.

Berdasarkan hasil observasi di lokasi PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung terhadap pegawai, terdapat permasalahan yang terjadi menyangkut budaya organisasi dan motivasi yang berupa pegawai tidak ada saat jam kerja, pegawai tidak menghormati sesama pegawai sehingga membentuk kelompok sendiri, bersikap cuek terhadap pegawai lain, dan kurang kompeten untuk mengerjakan pekerjaan yang lain selain pekerjaan wajib, usia perseroan yang tua membuat lambat merespon kemajuan, *cash flow* berat, biaya operasional harian yang berat.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka sangat penting untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai kantor Pos. Oleh karena itu peneliti mencoba untuk menganalisis secara objektif dan empiris mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai kantor Pos sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul, **"PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA BERDASARKAN PENDEKATAN TEORI ERG TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT. POS INDONESIA KCU BANDAR LAMPUNG."**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini terarah sehingga tujuan penulis bisa dicapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian adalah :

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung yang berjumlah 115 orang.

1.2.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini yaitu Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.

1.2.3 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Juni 2022 sampai Agustus 2022.

1.2.4 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Kyai H. Ahmad Dahlan, Tanjung Karang Utara No. 21, Pahoman, Enggal, Bandar Lampung.

1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Kinerja Pegawai, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung?
2. Apakah Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung?
3. Apakah Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk syarat wajib menyelesaikan perkuliahan strata satu dan mendapat gelar sarjana ekonomi. Menambah wawasan sekaligus untuk mengetahui lebih lanjut fakta yang terjadi di lapangan mengenai Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung

Hasil dari penelitian ini semoga dapat digunakan oleh PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung dalam pertimbangan terkait dengan Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja berdasarkan pendekatan Teori ERG terhadap Kinerja Pegawai di PT. Pos Indonesia KCU Bandar Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini tercantum latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang mendukung penelitian dan berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia. Penelitian yang menggunakan analisis statistik, bab ini memuat kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi objek penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, prosedur penelitian, pengukuran variabel dan metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN