

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, kepemimpinan, komunikasi, motivasi, dan pengawasan. Shu (2019)

Shu (2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur berkepentingan dalam organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, Perusahaantidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya Perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan

telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik perusahaan atau Perusahaan secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan Perusahaan atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Sattwika (2020)

Bidang pariwisata dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian

besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Lampung telah menjelma menjadi destinasi liburan banyak orang karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya.

Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya hotel hotel yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung, maka disinilah ada hotel. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Lampung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan penambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Semakin banyaknya hotel hotel yang ada di Lampung, masing masing hotel harus meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawannya agar menjadi pilihan para pengunjung hotel tersebut. Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerjaan yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian cara mengerjakan. Dan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Erlangga (2022) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Tango Hostel Bandar Lampung untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dihotel tersebut. Tango Hostel Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Sultan Agung No.06, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142. Salah satu hotel bintang 3, memiliki 50 kamar yang terdiri dari Executive Suite, Junior Suite, Deluxe, Superior dan Standar. Berikut ini data karyawan Tango Hostel Bandar Lampung pada tahun 2023.

Tabel 1.1

Data Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Tahun 2023

JABATAN	JUMLAH
Manager	1
HRD	2
General Affair	1
Keuangan	2
Administrasi	3
Marketing	6
House Keeping	10
Costumer Service	4
Food and Beverage	6
Sosial Media Planner	3
JUMLAH	38

Sumber : Manajemen Tango Hostel Bandar Lampung, Tahun 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dijelaskan Data Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung. Perusahaan memiliki susunan organisasi yang terdiri dari masing masing bagiannya dengan total keseluruhan karyawan Tango Hostel Bandar Lampung berjumlah 35 karyawan dikarenakan manager dan HRD tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Berikut Ini Merupakan Tabel 1.2 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung.

Tabel 1.2**Standar Penilaian Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung**

No	Penilaian (%)	Kategori
1	80 – 100	Baik
2	60 – 79	Cukup
3	40 – 59	Buruk

Sumber : Manajemen Tango Hostel Bandar Lampung, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung. Merupakan standar penilaian yang dilakukan Tango Hostel Bandar Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan, faktor penilaian kinerja di Tango Hostel Bandar Lampung yang terdiri dari penyelesaian pekerjaan, pelayanan, etika kerja, kerjasama, pengetahuan kerja, kedisiplinan. Berikut ini merupakan Tabel 1.3 mengenai Penilaian Kinerja Tango Hostel Bandar Lampung.

Tabel 1.3**Penilaian Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung 2023**

No	Faktor Penilaian Kinerja Karyawan	Hasil Penilaian	
		Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Pencapaian Karyawan (%)
1.	Penyelesaian Pekerjaan : Selalu antusias untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan.	100%	62%
2.	Pelayanan : Melakukan pelayanan sebaik-baiknya dengan sangat memuaskan sesuai dengan standar perusahaan baik pelayanan internal maupun eksternal.	100%	72%

3.	Etika Kerja : Patuh terhadap SOP, dalam melaksanakan tugas bersikap selalu bersikap jujur dan memiliki sifat kepemilikan terhadap fasilitas kerja yang ada di hotel.	100%	61%
4.	Kerjasama : Selalu mampu bekerja sama dengan rekan kerja atasan maupun bawahan dan menghargai pendapat orang lain serta bersedia menerima keputusan yang diambil secara bersama	100%	68%
5.	Pengetahuan Kerja : Mampu mencapai hasil kerja yang baik secara individu maupun tim serta tanggap dalam membantu sesama karyawan.	100%	52%
6.	Kedisiplinan : Catatan kehadiran yang baik selama periode rentan waktu pada tahun 2023	100%	84%
66,5%		JUMLAH	100%

Sumber : Manajemen Tango Hostel Bandar Lampung, Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas menjelaskan tentang faktor penilaian terhadap karyawan yang ditentukan perusahaan dan pencapaian karyawan pada Tango Hostel Bandar Lampung, dimana faktor penilaian kinerja di Tango Hostel aBandar Lampung yang terdiri dari penyelesaian pekerjaan, pelayanan, etika kerja, kerjasama, pengetahuan kerja dan kedisiplinan dengan keseluruhan memiliki bobot 100%. Sedangkan berdasarkan data penilaian kinerja yang dicapai oleh karyawan adalah 66,5% masuk dalam katagori “Cukup”, tentu saja hal tersebut menjadi permasalahan bagi Tango Hostel Bandar Lampung dikarenakan pencapaian karyawan masih sangat jauh dari target yang ditentukan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dibagian kinerja karyawan Tango Hostel Bandar Lampung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Supervisor terjadi permasalahan terkait kinerja karyawan yaitu tidak adanya tujuan atau minat karyawan dalam meningkatkan kinerja Hotel terlihat dari banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan terlambat datang kerja, malas malas dalam berkerja, kurangnya keinginan karyawan menjaga fasilitas hotel, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen hotel terlihat dari adanya kompalain yang dilayangkan konsumen hotel karena pelayanan karyawan. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada menurunnya kinerja hotel dan loyalitas konsumen terhadap Tango Hostel Bandar Lampung, dan perusahaan harus menemukan permasalahan dan sesegera mungkin memperbaiki kinerja karyawannya untuk meningkatkan kembali kepercayaan konsumen terhadap Tango Hostel Bandar Lampung.

Sangat penting bagi sebuah Hotel untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Hotel tersebut. Ada beberapa Hotel yang tersebar dikota bandar lampung, salah satunya adalah Tango Hostel Bandar Lampung. Tango Hostel Bandar Lampung dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan beberapa kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Tango Hostel Bandar Lampung. Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi organisasi/perusahaan itu sendiri.

Variabel yang mempengaruhi kinerja yaitu kompensasi finansial. Kompensasi finansial adalah kompensasi yang diberikan kepada tenaga kerja dalam bentuk uang secara langsung atau tidak langsung dalam periode tertentu Kompensasi Finansial adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang

telah diberikan kepada perusahaan. Kompensasi finansial pada umumnya merupakan bentuk imbalan hasil kerja yang berupa atau bisa dinilai dengan angka nominal, Sattwika (2020) menyatakan kompensasi finansial adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung maupun tidak langsung yang diterima Pegawai sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Kompensasi finansial pada umumnya merupakan bentuk imbalan hasil kerja yang berupa atau bisa dinilai dengan angka nominal.

Pemberian kompensasi finansial sangat penting bagi karyawan, karena dengan adanya sistem kompensasi finansial yang sesuai bagi karyawan dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan. namun sebaliknya, jika kompensasi finansial yang diberikan tidak sesuai bagi karyawan akan dapat menurunkan kualitas kerja dan rendahnya rasa tanggung jawab sehingga kinerja karyawan akan menurun. Berikut ini tabel 1.4 Gaji Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Tahun 2023

Tabel 1.4

Gaji Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Tahun 2023

UMR	Gaji Karyawan
Rp. 2.991.394	Rp. 2.500.000

Sumber : Tango Hostel Bandar Lampung Tahun, 2024

Tabel 1.4 Menjelaskan Gaji karyawan Tango Hostel Bandar Lampung, data tersebut menunjukkan bahwa Gaji yang diterima oleh karyawan masih dibawah UMR yang berlaku di regional Provinsi Lampung.

Table 1.5

Upah Lembur Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Tahun 2023

Lembur/Jam	Insentif (Rp)
1 – 3	30.000

4 – 8	50.000
>8	80.000

Sumber : Tango Hostel Bandar Lampung, Tahun 2024

Tabel 1.5 menjelaskan tentang Upah lembur Karyawan yang diterima karyawan Tango Hostel Bandar Lampung. Data tersebut menunjukkan bahwa insentif akan diterima setelah melakukan lembur. Melakukan lembur sebanyak 1-3 jam akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 30.000, Melakukan lembur sebanyak 4-8 akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 50.000 dan melakukan lembur sebanyak lebih dari 8 jam akan mendapatkan insentif Sebesar Rp. 80.000. Data tersebut menunjukkan bahwa insentif lembur yang diterima setelah memenuhi target yang ditetapkan perusahaan masih sangat kecil dari perkiraan karyawan. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan peraturan pelaksanaannya pemberian insentif minimal diberikan dengan jumlah 4% dari gaji yang diterima karyawan. Dalam hal ini insentif yang diberikan perusahaan terhadap karyawan tidak sampai 4%, hal tersebut membuat karyawan merasakan ketidakpuasan dalam berkerja dan sangat berpengaruh kepada kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang kepada Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung permasalahan yang terjadi terkait dengan kompensasi finansial yaitu gaji yang diterima oleh karyawan tidak sesuai dengan UMR Bandar lampung dan pemberian insentif yang relative sangat kecil tidak sesuai dengan pemenuhan kebutuhan karyawan, dan juga sering kali terjadi keterlambatan pembayaran gaji dan insentif karyawan.

Masalah kompensasi finansial pada karyawan Tango Hostel Bandar Lampung yang akan berdampak pada penurunan kinerja pada karyawan Tango Hostel Bandar Lampung dikarenakan jika kompensasi finansial yang diterima para karyawan tidak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka tidak semangat dalam berkerja.

Selain variabel kompensasi finansial, variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan salah satu langkah strategis yang dapat perusahaan lakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perusahaan perlu menerapkan program pelatihan untuk meningkatkan kredibilitas, kecerdasan, dan integritas karyawannya. Munthe dan Shu (2019) menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya, pelatihan diadakan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, yang merupakan suatu siklus yang harus dilakukan secara terus menerus, karena perkembangan perusahaan harus diimbangi oleh kemampuan sumber daya manusianya.

Pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru maupun karyawan lama, untuk meningkatkan keterampilan, memperbaiki kinerja dan mempelajari pengetahuan dan teknologi yang karyawan butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Dengan adanya pelatihan dalam suatu perusahaan, maka dapat meningkatkan produktivitas kerja. Siallagan (2020) menyatakan bahwa pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan pelatihan karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektifitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan. karyawan untuk menguasai keterampilan dalam pekerjaannya. Berikut ini tabel 1.6 program pelatihan karyawan Tango Hostel Bandar Lampung

Tabel 1.6
Program Pelatihan Tango Hostel Bandar Lampung

Program Pelatihan	Pelaksanaan	Keseluruhan Karyawan	Karyawan Yang Hadir
Basic 5R	Offline	35	30
Team Building	Online (Zoom)	35	23
Lean Leadership	Offline	35	21

Sense of Belonging	Online (Zoom)	35	15
How to Handle Difficult People	Online (Zoom)	35	24
Hospitality	Offline	35	35
Service Excellence	Online (Zoom)	35	27

Sumber: Tango Hostel Bandar Lampung, 2024

Berdasarkan tabel 1.6 program pelatihan karyawan Tango Hostel Bandar Lampung, terdapat beberapa program yang dilakukan Tango Hostel Bandar Lampung yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pelayanan, namun berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Tango Hostel Bandar Lampung terkait permasalahan pelatihan karyawan, yaitu kurang meratanya kualitas peserta dilihat dari keterampilan kerja karyawan yang masih terdapat karyawan tidak mengikuti pelatihan, peserta kurang memahami pelatihan yang diadakan dan materi yang ada dipelatihan belum berdampak secara langsung untuk penyelesaian pekerjaan karyawan karena pelatihan lebih banyak dilakukan secara online. Oleh karena itu dari pelatihan tersebut masih banyak yang harus diperbaiki agar pelatihan dapat berjalan dengan optimal dan dapat mempengaruhi kualitas setiap individu karyawan sehingga dapat merubah kinerja karyawannya menjadi lebih baik dan dapat mencapai target yang diinginkan. Tango Hostel Bandar Lampung melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan karyawan dengan menguji dengan variabel Pelatihan Dan Kompensasi Finansial. melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh

mengenai. **“PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TANGO HOSTEL BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah Kompensasi Finansial Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung?
2. Apakah Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung?
3. Apakah Kompensasi Finansial dan Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Kompensasi Finansial, Pelatihan Dan Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tango Hostel Bandar Lampung Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan Februari 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kompensasi Finansial, Pelatihan Dan Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.
2. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.
3. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kompensasi Finansial dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia

1.5.2 Bagi Institusi

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

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Kompensasi Finansial, Pelatihan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung Lampung.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

Daftar Pustaka

Lampiran