

BAB I

PENDAHULUAN

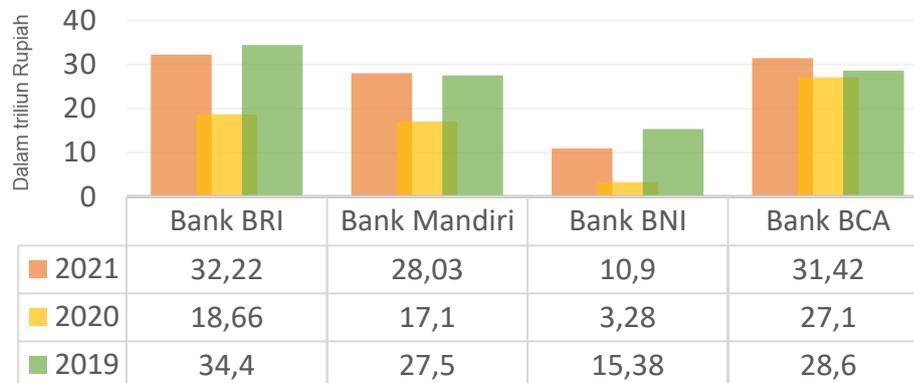
1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*funding*) dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya (*lending*) dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sebagai lembaga intermediasi, Bank memerlukan modal yang mana fungsi modal bagi suatu Bank adalah untuk melindungi apabila terjadi kerugian, menarik dan mempertahankan kepercayaan masyarakat, fungsi operasional dan menanggung risiko-risiko yang terjadi pada operasional perbankan (Pandia, 2012).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum Pengelompokan modal bank dibagi menjadi Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) yang dimiliki yaitu, KBMI 1 merupakan bank dengan modal inti sampai Rp 6 triliun, KBMI 2 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 6 triliun sampai Rp 14 triliun, KBMI 3 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 14 triliun sampai Rp 70 triliun, KBMI 4 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 70 triliun. Daftar bank yang masuk ke dalam KBMI 4 diantaranya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk. (www.ojk.go.id).

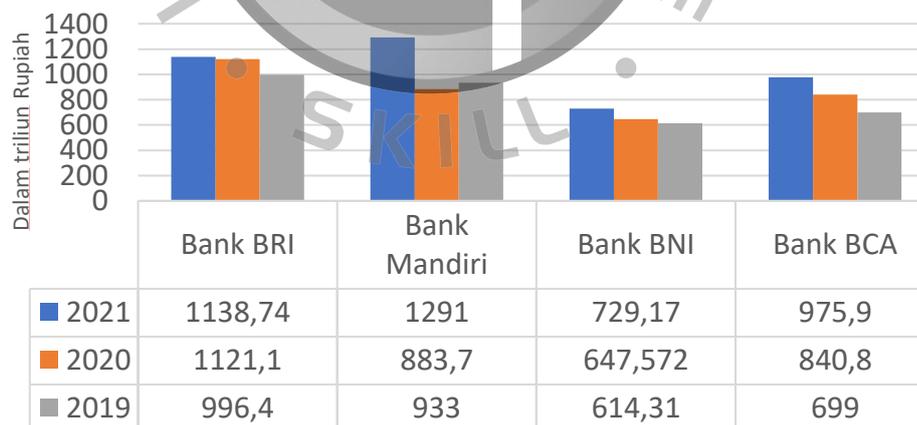
Laba 2019-2021



Gambar 1.1-A Laba Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Sumber: Laporan keuangan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Dana Pihak Ketiga 2019-2021



Grafik 1.1-B Dana Pihak Ketiga Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Sumber: Laporan keuangan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Laba setelah pajak merupakan laba yang diperoleh setelah dikurangkan dengan pajak. Ini disebut juga dengan laba bersih atau net profit yang diterima oleh perusahaan (Fahmi, 2015). Semakin perusahaan memiliki kemampuan menghasilkan laba yang tinggi dan terus-menerus, maka menjadi informasi atau sinyal yang diberikan perusahaan kepada investor maupun kreditur dalam pengambilan keputusan (Reyhan et al., 2014). Apabila laba menurun maka perbankan akan mengalami kerugian dan mempengaruhi stabilitas keuangan perbankan (Fajar Mujaddid, 2018). Begitu pula dengan dana pihak ketiga merupakan dana yang bersumber dari masyarakat luas merupakan sumber penting untuk aktivitas operasional bank dan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu bank apabila bank dapat menanggung biaya operasinya dari sumber dana ini (Kasmir, 2012).

Bank diharapkan selalu berada ditengah masyarakat, agar aliran uang dari masyarakat dapat ditampung kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Keuntungan utama bank berasal dari sumber sumber dana dengan bunga yang akan diterima dari alokasi tertentu. Apabila dana pihak ketiga meningkat maka bank mempunyai peluang serta kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh pendapatan yang lebih tinggi (Kasmir, 2012). Karena itu diperlukan bantuan dari *Frontliner* yang mana yang masuk kategori dalam penelitian ini adalah *Frontliner* bagian *Customer Service* dan *Teller*. *Customer service* dan *teller* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* dan *Teller* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan,

dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service* dan *Teller* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *Customer Service* dan *Teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer service* dan *Teller* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan (Kasmir, 2012).

Semua karyawan dari berbagai macam level jabatan tentunya memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja adalah beberapa atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu pemegang jabatan atau karyawan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi (Kelly et al., 2019). Beban kerja adalah sejumlah tugas yang diberikan kepada karyawan dan harus diselesaikan pada waktu tertentu dengan keterampilan dan potensi dari karyawan (Permatasari et al., 2016). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan oleh pemberi kerja atau perusahaan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan menggunakan keterampilan yang dimiliki.

Beban kerja bisa menjadi penentu kinerja karyawan dan menginformasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diberikan, maka akan berpengaruh negatif

dan secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Sulastri, 2020). Output karyawan meningkat hingga tingkat tertentu, dan kualitas kinerja tertinggi diamati ketika tingkat beban kerja sedang (Kelly et al., 2019). Beban kerja memiliki hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai bank. Pemberian beban kerja yang sesuai dengan kompetensi atau keahlian dan kenyamanan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya (Siswanto et al., 2019).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap 10 (sepuluh) orang responden yaitu karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* yang bekerja pada perbankan kategori KBMI IV di wilayah DKI Jakarta dengan hasil bahwa 7 dari 10 orang tersebut mendapatkan tambahan pekerjaan diluar kesepakatan kontrak awal seperti penambahan pekerjaan untuk berjualan dan harus mencapai target atas penjualan tersebut, dan kebisingan ditempat kerja sehingga sulit konsentrasi dan hasil pekerjaan menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan penelitian dari para ahli, dan wawancara awal yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa beban kerja apabila diberikan sesuai dengan porsi dan kemampuan masing-masing karyawan maka akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dan kedepannya akan memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan.

Stres ada dua jenis yaitu stres positif dan stres negatif. Stres positif dikenal sebagai Eustress dan Stres negatif dikenal sebagai Distress. Stres positif didefinisikan sebagai sesuatu yang sehat dan yang menimbulkan rasa kepuasan. Distress adalah keadaan sakit, penderitaan atau kekhawatiran yang ekstrim yang membawa tentang penderitaan mental dan fisik. Stres positif dapat memberikan

ledakan energi ekstra yang membantu orang untuk mencapai tujuan mereka dan membantu mencapai tujuan hidup sesuai dengan yang diinginkan. Stres positif dapat membantu untuk mengembangkan diri, motivasi dalam bekerja, dan kewaspadaan mental. Stres positif membawa kegembiraan dan kegembiraan untuk hidup yang biasanya berasal dari penyelesaian tugas yang sulit di tempat kerja atau mendapatkan catatan penghargaan dari atasan di tempat kerja. Stres positif juga dapat membantu dan bertindak sebagai kekuatan positif yang memotivasi orang untuk mencapai lebih banyak (Punam & Washington, 2015).

Sebagian besar organisasi di zaman modern menemukan beberapa cara dan cara untuk memastikan bahwa bisnis mereka mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan profitabilitas. Namun, mereka sering lupa dengan gagasan bahwa ketika bisnis dan karyawan berada dalam kondisi stres kemungkinan kinerja perusahaan terpengaruh. Jika seseorang memiliki beban kerja yang berat, itu akan berdampak negatif pada kinerja, sehingga dalam memberikan tugas kepada karyawan perusahaan harus dapat menyesuaikan dengan kapasitas maksimum kinerja seseorang. Seseorang atau karyawan yang memiliki beban kerja yang melebihi kapasitasnya dapat menyebabkan stres dan merasa sangat tertekan yang mengakibatkan penurunan produktivitas karyawan, sehingga dalam jangka panjang perusahaan akan rugi (Aprianti, 2021).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap 10 (sepuluh) orang responden yaitu karyawan posisi Customer Service dan Teller yang bekerja pada perbankan kategori KBMI IV di wilayah DKI Jakarta mendapatkan hasil bahwa 7 dari 10 orang tersebut mendapatkan tekanan ditempat kerja berupa tuntutan untuk

mengerjakan pekerjaan tepat waktu dan pencapaian target ditengah padatnya pekerjaan yang diberikan, ambiguitas atas pekerjaan yang diberikan, sehingga menyebabkan kelebihan jam kerja dan memengaruhi stres kerja pada karyawan tersebut.

Atas fenomena tersebut direkomendasikan bahwa organisasi harus mendesain ulang pekerjaan untuk mengurangi beban kerja, menetapkan target realistis yang dapat dicapai dan meningkatkan kualitas layanan untuk mengurangi tekanan pada karyawan (Philip et al., 2018). Sangat penting bahwa mereka perlu memainkan peran besar dalam memastikan bahwa perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, mempraktikkan budaya pencegahan yang konstruktif dalam organisasi, meningkatkan produktivitas yang pada akhirnya akan menanggapi pertumbuhan ekonomi yang lebih besar dan berdampak pada keunggulan kinerja karyawan secara keseluruhan (Jaeker & Tucker, 2017).

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dihindari (Hadini, 2017). Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah. Operasi perusahaan di bank di Indonesia didasarkan pada empat prinsip atau prinsip. Dengan kata lain, asas hukum meliputi asas demokrasi ekonomi, asas kepercayaan (*principle of trust*), asas kerahasiaan (*confidentiality*), dan asas kehati-hatian (*principle of prudence*). Bank merupakan lembaga yang berdasarkan asas kepercayaan masyarakat, dan bank memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan

negara. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan bank sangat penting untuk kepentingan masyarakat, karena bank dibangun atas asas kepercayaan masyarakat. (Journal Of Institution And Sharia Finance, 2020).

Kepercayaan merupakan dasar dari semua transaksi perbankan, karena kepercayaan nasabah terhadap suatu bank adalah keyakinan bahwa bank dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Pelayanan prima yang diberikan bank kepada nasabahnya nantinya akan menimbulkan loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank tersebut. (Janni, 2018).

Disiplin kerja juga dapat dikatakan sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan di sebuah perusahaan. Dengan disiplin kerja yang tinggi, memudahkan organisasi untuk mencapainya tujuannya, apabila pegawai memiliki disiplin kerja maka pegawai akan bekerja secara efektif dan dapat bekerja secara efisien waktu agar tidak terjadi penyimpangan yang dapat merugikan organisasi dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan karyawan itu sendiri (Hafidhah & Dr.S.Martono, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Hal ini ditegaskan Menurut (Abubakar, 2018) pada Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan yang menyatakan Bank wajib memelihara tingkat kesehatan Bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha Bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Berdasarkan hal tersebut Karyawan Bank harus menerapkan prinsip

kehati-hatian (Prudent) yang tinggi dalam bekerja, karena apabila karyawan tidak menerapkan disiplin kerja dan prinsip kehati-hatian maka, akan menimbulkan masalah seperti antrian tidak teratur bahkan selisih uang.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) orang responden yang mana mendapatkan hasil bahwa seluruh responden tersebut wajib menerapkan keadaan tertib, teratur, dan disiplin dalam bekerja dengan tujuan menjaga loyalitas nasabah dan menaati peraturan yang berlaku di Indonesia.

Disiplin kerja dapat dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Keadaan tertib dan teratur, dimana karyawan yang akan bergabung dalam suatu organisasi atau perusahaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara tertib, teratur, dan disiplin sesuai dengan peraturan perusahaan, sehingga tidak ada yang melakukan pelanggaran atas peraturan tersebut (Saraswati et al., 2021).

Kinerja adalah prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan dan hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam mengerjakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Hasanah, 2020).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis sebelumnya yang membahas terkait dengan tekanan di tempat kerja, jam kerja, dan ambiguitas pekerjaan dapat menimbulkan stres kerja dan penurunan produktifitas sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan beban kerja yang berlebih dapat mengakibatkan karyawan *overload* sehingga hasil dari pekerjaan itu kurang

maksimal. Berbeda dengan disiplin kerja yang apabila diterapkan ditempat kerja secara tertib dan teratur sesuai dengan peraturan perusahaan dan pemerintah dapat menghasilkan kepercayaan dan loyalitas dari nasabah.

Kinerja karyawan merupakan sesuatu usaha atau pekerjaan yang harus dikeluarkan karyawan perusahaan secara maksimal agar perusahaan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan, karena apabila perusahaan tidak berhasil mencapai tujuannya maka perusahaan dapat dikatakan tidak berhasil dan apabila itu dilakukan secara terus menerus dapat membuat perusahaan bangkrut. Perusahaan perlu memperhatikan kinerja karyawan dengan menetapkan standar kinerja yang baik, dapat diukur, mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat bagi organisasi dan karyawan (Tang et al., 2017).

Pemilihan objek penelitian ini dilakukan pada karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk.

Berdasarkan masalah tersebut maka penulis akan meneliti mengenai “Kinerja Karyawan Posisi *Customer Service* dan *Teller* pada Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV Yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk di DKI Jakarta Berdasarkan Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja”

1.2. Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian:

1. Penelitian ini merupakan modifikasi model yang diambil dari penelitian Lukito & Alriani. (2018) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang” dan Iskamto et al., (2020) yang berjudul “*Effect of Working Discipline Toward Performance: An Empirical Investigation*”
2. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja. Ketiga variabel tersebut dipilih menjadi variabel independen karena dapat memberi dampak yang nyata kepada variabel dependen. Sementara itu variabel dependen yang terkait dengan variabel independen sebelumnya adalah Kinerja Karyawan.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk. Penelitian ini akan mengukur tingkat kinerja karyawan melalui beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja karyawan selama bekerja.

1.3. Identifikasi Masalah

Karyawan pada posisi *Frontliner* yaitu *Customer Service* dan *Teller* adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perbankan dimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan memberikan kinerja yang

optimal sehingga nasabah dapat merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan puas. Pelayanan atas nasabah tersebut sangat bergantung daripada kinerja *Customer Service* dan *Teller* oleh karena itu penting bagi karyawan dan perusahaan untuk menjaga kualitas pekerjaan *frontliner* tersebut. Tetapi pada realitanya beban kerja yang dihadapi oleh *frontliner* untuk posisi *Customer Service* dan *Teller* tidak sesuai dengan kesepakatan awal dan diluar deskripsi pekerjaan yang dijelaskan saat awal bekerja seperti pelimpahan kewajiban untuk berjualan suatu produk dan mencapai target penjualan produk tersebut, harus selalu tampil prima, teliti atas segala pekerjaan yang dilakukan karena berhubungan dengan kepercayaan pelanggan. Hal tersebut menimbulkan stres kerja dikarenakan ambiguitas atas pekerjaan yang dilakukan, tekanan ditempat kerja, dan penambahan jam kerja.

1.4. Perumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan hal terpenting pada perusahaan yang dibebankan kepada karyawan selama karyawan melakukan pekerjaannya apabila kinerja karyawan menurun maka dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaannya. Beberapa faktor yang dapat memberikan hasil negatif terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja dan stres kerja dan untuk hasil positif terhadap kinerja karyawan ada pada faktor disiplin kerja Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menetapkan rumusan permasalahan sebagai berikut untuk menjawab fenomena tersebut:

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta?

2. Apakah stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta?
3. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta?

1.5. Pembatasan Masalah

Penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam penelitian ini penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Beban kerja yang diteliti penulis membahas terkait beban kerja psikis itu pekerjaan yang berlebihan dan beban kerja fisik yaitu kebisingan sehingga sulit konsentrasi.
1. Stres kerja yang dimaksud penulis berupa tekanan di tempat kerja, jam kerja, dan ambiguitas pekerjaan dalam dunia perbankan.
2. Disiplin kerja yang diteliti penulis membahas secara menyeluruh kedisiplinan karyawan bank untuk menjaga loyalitas nasabah dan menaati peraturan yang berlaku di Indonesia.
3. Objek dari penelitian ini adalah karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk.

1.6. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta
2. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta.

1.7. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan perusahaan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan pengaruh beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* di dunia perbankan. Serta memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan wacana untuk menambah pengetahuan, pengertian, pemahaman, hubungan antara pengaruh stres kerja, beban kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *frontliner* perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi hubungan variabel beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja serta membuktikan pengaruh variable kinerja karyawan pada karyawan frontliner perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta agar berkontribusi dalam membantu manajemen perusahaan khususnya industri perbankan untuk meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan.

1.8.Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang yang diangkat dari variabel-variabel penelitian dan fenomena yang sedang terjadi, ruang lingkup penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori dasarLpencetus penelitian yang berisi teori manajemen sumber daya manusia (SDM) dan teori-teori dari variabel yang dijadikan dalam penelitian, kerangka berpikir, dan pembentukan model dari hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek, desain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikaitkan dengan teori

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya dan saran yang diberikan bagi peneliti terhadap praktik yang ada

