

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Tinjauan Obyek Penelitian

#### 1.1.1 Sejarah dan Perkembangan DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) yang berkelanjutan dari organisasi sejenis yang ada di lingkungan pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dengan nama Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA). Keberadaan PUSLAHTA di Jawa Barat di mulai pada tahun 1997, yaitu adanya Proyek Pembangunan Komputer. Proyek tersebut bertujuan untuk mempersiapkan sarana dan prasarana dalam rangka memasuki era komputer.

Pada tanggal 8 April 1978 diresmikan pembentukan atau pendirian kantor Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) yang beralamatkan Jl.Tamansari No. 55 Bandung. Keberadaan PUSLAHTA di lingkungan pemerintah Provinsi Daerah adalah semakin pesat, khususnya dalam melaksanakan kebijaksanaan.

Dalam waktu kurang lebih 14 tahun sejak PUSLAHTA didirikan pada tanggal 27 Juni 1992. Nomor 21 tahun 1992 organisasi PUSLAHTA Provinsi Daerah Jawa Barat di bubarkan dan dinyatakan bahwa tugas dan wewenang PUSLAHTA dapat dialihkan ke Kantor Bappeda Provinsi Daerah Jawa Barat. Pada tanggal 30 Juni 1993 keluar persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (*Menpan*) perihal Persetujuan Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik untuk Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan, Jawa Barat, Sumatera Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat pada tanggal 12 Desember 2000 tentang Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Barat telah ditetapkan *Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah* disingkat *BAPESITELDA* sebagai pengembangan dari Kantor Pengolahan Data Elektronik yang dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur. Sedangkan Kantor Pengolahan Data Elektronik itu sendiri merupakan pengembangan dari Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Jawa Barat yang berdiri pada tanggal 8 April 1978.

*BAPESITELDA* adalah singkatan dari Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah. *Telematika* singkatan dari Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika. Berdasarkan *Perda Nomor 21 Tahun 2008* tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, maka Bapesitelda Provinsi Jabar diganti menjadi *Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi* Jawa Barat disingkat *DISKOMINFO*, yang berlokasi di Jalan Tamansari no. 55 Bandung.

#### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi Diskominfo Jawa Barat, sesuai yang tercantum dalam website Pemerintah Daerah Jawa Barat *jabarprov.go.id* adalah sebagai berikut:

## **Visi**

“Terwujudnya masyarakat informasi Jawa Barat melalui penyelenggaraan komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien.”

## **Misi**

1. Meningkatkan sarana dan prasana dan profesionalisme sumber daya aparatur bidang Komunikasi dan Informatika;
2. Mengoptimalkan pengelolaan pos dan telekomunikasi;
3. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana Komunikasi dan Informasi pemerintah dan masyarakat, serta melaksanakan diseminasi informasi;
4. Mewujudkan layanan online dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mewujudkan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik;
5. Mewujudkan pengelolaan data menuju satu data pembangunan untuk Jawa barat.

### **1.1.3 Tugas Pokok Diskominfo**

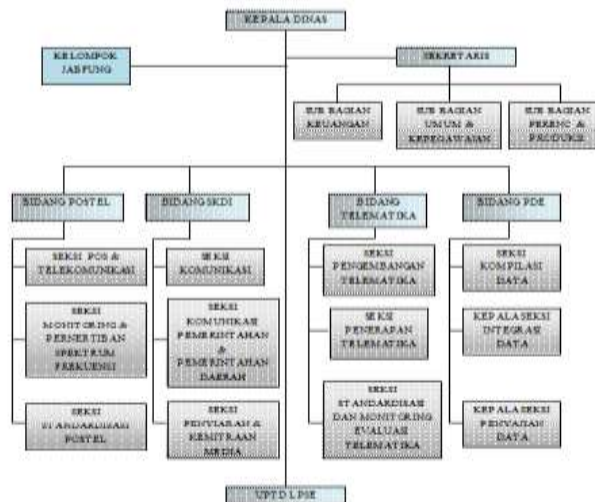
Tugas pokok Diskominfo Jawa Barat, sesuai yang tercantum dalam website Pemerintah Daerah Jawa Barat *jabarprov.go.id* adalah sebagai berikut :

- 1) Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah bidang Komunikasi dan Informatika berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana maksud Ayat (1) pasal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :
  - a. Penyelenggaraan perumusan, penetapan, pengaturan dan koordinasi serta pelaksanaan kebijakan teknis urusan teknis pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi, telematika, serta pengolahan data elektronik
  - b. Penyelenggaraan fasilitas dan pengendalian komunikasi dan informatika meliputi pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik
  - c. Penyelenggaraan koordinasi dan pembinaan UPTD

### **1.1.4 Struktur Organisasi**

Berdasarkan Perda Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) terdiri dari seorang Kepala Dinas (Eselon II), seorang Sekretaris Dinas (Eselon III), 4 (empat) orang Kepala Bidang (Eselon III), dan 12 Kepala Seksi (Eselon IV)

**GAMBAR 1.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI DISKOMINFO PROVINSI JAWA BARAT**



Sumber: [www.diskominfo.jabarprov.go.id](http://www.diskominfo.jabarprov.go.id)

## 1.2. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan yang terjadi membawa akibat tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap manusia untuk meningkatkan dorongan dalam dirinya agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut, akan timbul suatu keadaan dimana situasi di luar lingkungan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Manusia merupakan faktor kunci dalam suatu organisasi. Manusia dalam hal ini pegawai, memiliki peran sentral dalam pergerakan suatu organisasi. Pegawai dalam organisasi merupakan bagian yang memiliki fungsi sebagai pembuat, pelaksana dan pengendali dari semua program dan kegiatan organisasi. Organisasi memerlukan pegawai yang memiliki kemampuan serta dedikasi yang tinggi dalam pelaksanaan program kerjanya, untuk itu maka manajemen sumber daya manusia sangatlah penting bagi organisasi. Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai agar dapat berfungsi secara produktif guna tercapainya tujuan perusahaan.

Pendayagunaan manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Kesinambungan tersebut merupakan kunci utama organisasi agar dapat berkembang secara produktif. Perkembangan organisasi sangat bergantung pada produktif atau tidaknya pegawai yang dimiliki. Manajemen sumber daya manusia yang efektif diharapkan akan membuat pegawai bekerja secara

produktif. Pengelolaan pegawai secara professional dimulai dari tahapan rekrutmen, seleksi, klasifikasi, dan penempatan pegawai sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

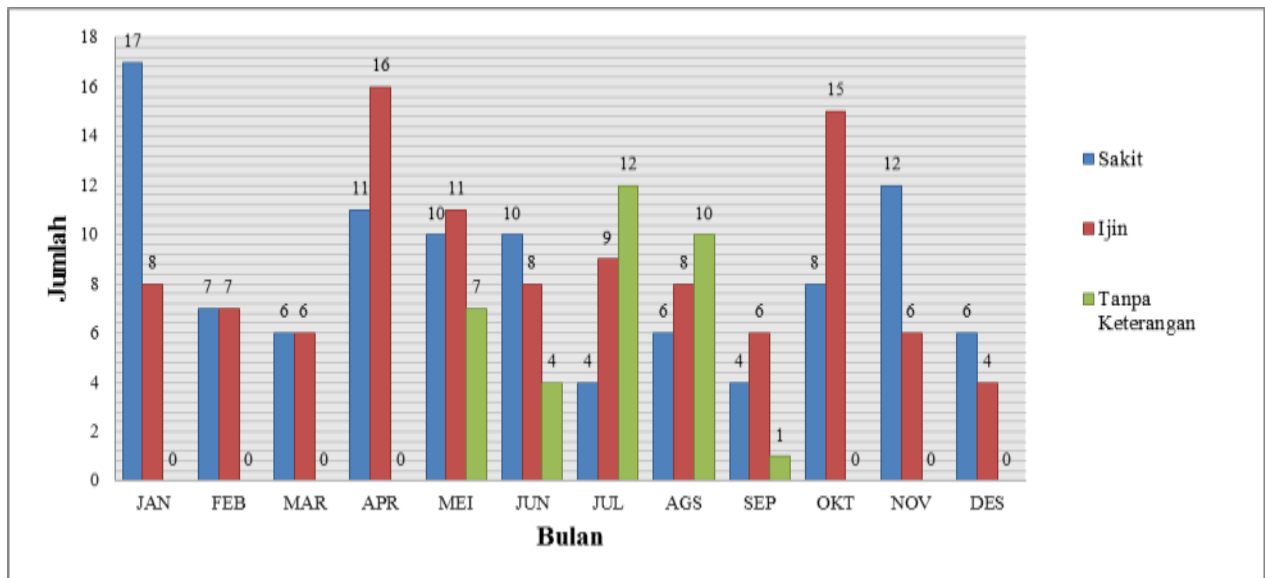
Sudah menjadi hal umum apabila dalam suatu organisasi, banyak pegawai yang secara potensi memiliki kemampuan yang tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam bekerja. Kondisi tersebut disebabkan keadaan psikologis dan jabatan yang kurang cocok, atau karena lingkungan tempat kerja tidak menjadi wadah yang membawa rasa aman dan betah bagi diri pegawai. Salah satu penyebab tidak produktifnya pegawai adalah karena pegawai tersebut mengalami stres dalam bekerja dan kurangnya motivasi untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Organisasi banyak yang memiliki tenaga kerja dengan kemampuan kerja yang tinggi tetapi mereka tidak mampu bekerja secara produktif hanya karena pegawai tersebut mengalami stres. Organisasi perlu menempatkan tenaga kerja yang kompeten sesuai dengan jabatan yang ada di organisasi, untuk mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan manusia. Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum ditemukan adanya beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan stres kerja. Stres kerja merupakan kondisi yang muncul antara interaksi manusia dan pekerjaannya, serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Diantaranya adalah pegawai diskominfo terkesan memaksakan pemenuhan kebutuhan hidupnya disesuaikan dengan gaji yang diterimanya. Sebagai pegawai negeri sipil, pegawai Diskominfo tidak diperbolehkan untuk memiliki usaha sampingan apabila kurang terpenuhinya kebutuhan sehari-hari. Salah satu sumber potensial stres adalah ketidakpastian ekonomi, dimana kondisi ekonomi yang berkembang diluar lingkungan kerja pegawai memaksa pegawai melakukan penyesuaian kebutuhan hidupnya dengan pendapatan yang didapat meskipun harus mengurangi proporsi kebutuhan pokok atau keinginannya di masa depan seperti liburan atau investasi masa tua.

Lingkungan organisasi baik di dalam maupun di luar, dapat menjadi sumber stres bagi pegawai. Stres perlu dikelola dengan baik karena dampak dari stres tidak selalu negatif, tingkat stres yang optimal akan berpengaruh pada kinerja yang optimal bagi perusahaan. Mengelola stres pegawai ditempat kerja lebih bersifat kepada pemahaman akan penyebab stres dan tindakan apa yang diambil untuk mengurangi dampak negatifnya. Stres akan selalu menimpa pegawai dalam organisasi, karena stres merupakan suatu akibat dari ketidaksinambungan antara keinginan yang diharapkan dengan realita yang terjadi. Stres dapat dikatakan pula sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, dan keinginan serta hasil yang sangat penting. Lingkungan kerja yang kondusif diharapkan oleh setiap pegawai, namun tidak semua pegawai Diskominfo merasa terfasilitasi oleh organisasi. Pekerjaan yang monoton dan kurang menantang membuat jenuh beberapa pegawai. Organisasi mengharapkan tugas yang diberikan dapat diselesaikan tanpa adanya kesalahan dan selesai dengan tepat waktu. Tekanan untuk menghindari kesalahan dan tenggat waktu yang mendesak merupakan sumber potensial stres dari faktor organisasi. Pandangan masyarakat luas terhadap pegawai negeri sipil tidak seluruhnya positif, sedikit banyak mempengaruhi sikap kerja pegawai.

Kehadiran pegawai sangat berkaitan dengan kondisi pegawai dalam organisasi, karena dengan hadirnya pegawai dapat memudahkan pekerjaan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berikut disajikan hasil rekapitulasi kehadiran selama satu tahun pada Tahun 2013 di Diskominfo Jabar:

**GAMBAR 1.2**

**Rekapitulasi Kehadiran Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**



Sumber: Diskominfo Jabar 2013

Gambar diatas menunjukkan jumlah ketidakhadiran pegawai Diskominfo Jabar selama periode tahun 2013. Total ketidakhadiran dalam satu tahun adalah 239 orang yang terbagi atas 101 orang dengan keterangan sakit, 104 dengan alasan izin dan 34 tanpa keterangan. Kecenderungan peningkatan ketidakhadiran terlihat berada pada periode antara bulan April sampai Oktober dimana pegawai yang tidak masuk kerja dengan tidak memberikan alasan meningkat. Jumlah ketidakhadiran tertinggi berada pada bulan Mei dengan jumlah 28 orang tidak masuk kerja dalam kurun waktu satu bulan, sedangkan terendah adalah bulan Desember dengan jumlah 10 orang yang tidak hadir dalam kurun waktu satu bulan. Jumlah ketidakhadiran tanpa keterangan tertinggi terjadi pada bulan Juli. Ketidakhadiran merupakan salah satu indikator dari dampak stres kerja, menurut pendapat Ho (1997:177) dalam penelitiannya mengenai *Corporate wellness programmes in Singapore: effect on stress, satisfaction and absenteeism* menjelaskan bahwa ketidakhadiran merupakan dampak dari stres kerja dimana dampak stres yang berat akan membuat pegawai tidak nyaman bekerja sehingga lebih memilih untuk menghindar dengan tidak masuk kerja.

Penelitian yang dilakukan Sinaga dan Sinambela (2013:82) menyimpulkan bahwa motivasi kerja secara signifikan dapat dipengaruhi oleh stres kerja. Penelitian tersebut dilakukan pada kantor

akuntan publik di kota Medan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator konflik peran dan karakteristik tugas dalam variabel stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap motivasi kerja. Jika motivasi merupakan suatu sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap lingkungan kerjanya, maka stres kerja dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap yang ditunjukkan atas keadaan motivasi kerja pegawai.

Periode pertengahan tahun antara bulan Juni dan September adalah waktu dimana kebutuhan akan uang meningkat, karena pada bulan tersebut adalah tahun ajaran baru pendidikan anak sekolah. Permasalahan kebutuhan ekonomi, khususnya dalam memenuhi kebutuhan pokok akan memberikan tekanan dan menambah kecemasan pegawai sehingga berdampak pada tingkat stres pegawai di organisasi. Jika permasalahan yang terjadi diluar mengganggu aktifitas dan konsentrasi kerja individu di organisasi, maka faktor individu dapat menjadi sumber potensial terjadinya stres kerja.

Sebagai seorang pegawai, tugas dan fungsi masing-masing individu organisasi berbeda. Sisa waktu yang dimiliki oleh pegawai selain untuk bekerja digunakan untuk melakukan aktifitas diluar pekerjaan. Permasalahan yang terjadi diluar jam kerja biasanya terbawa ke lingkungan kerja dan mempengaruhi sikap kerja pegawai baik dalam motivasi maupun semangat kerja. Permasalahan tersebut bisa saja berhubungan dengan keluarga, seperti perannya sebagai kepala keluarga apabila pegawai organisasi itu laki-laki dan peran sebagai ibu rumah tangga apabila pegawai tersebut perempuan.

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ditemukan pula adanya beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja. Beberapa indikasi yang didapat adalah pegawai bekerja atas tuntutan dari organisasi, sedangkan motivasi yang baik harus berasal dari dorongan masing-masing tiap individu. Fenomena tersebut menjelaskan adanya masalah mengenai kebutuhan akan prestasi.

Secara umum kenaikan jabatan pada instansi pemerintah tidak disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan, yaitu pasal 12 ayat (2) UU No.43 tahun 1999 yang menyatakan bahwa “Pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja”. Kenaikan pangkat yang tidak didasarkan pada kinerja menekan pegawai untuk tidak berusaha lebih dari standar kerja. Tinggi atau rendahnya kinerja tidak akan mempengaruhi kenaikan pangkat dimana dengan naiknya pangkat mendorong naiknya penghasilan yang diterima oleh pegawai.

Hubungan antar pegawai yang cukup baik dapat dilihat dari interaksi antar pegawai berdasarkan hasil observasi yang dilakukan. Keadaan tersebut diindikasikan karena kebanyakan pegawai telah bekerja dalam kurun waktu yang relatif lama sehingga organisasi telah dirasakan menjadi bagian dari keluarga pegawai. Kebutuhan pegawai akan hubungan atau keterkaitan dengan individu yang lainnya di organisasi tersebut sudah cukup baik.

Selama dua tahun terakhir hanya ada sepuluh orang pegawai yang naik jabatan, berdasarkan hasil wawancara rincian kenaikan jabatan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**TABEL 1.1**  
**FREKUENSI KENAIKAN PEGAWAI PERIODE 2013-2014**

No.	Kenaikan Golongan	Frekuensi Pegawai
1.	Dari 3A ke 3B	2 orang
2.	Dari 3B ke 3C	3 orang
3.	Dari 2C ke 2D	2 orang
4.	Dari 2D ke 3A	3 orang
<b>Jumlah</b>		10 orang

Sumber: Hasil olah data wawancara (2013)

Tabel 1.1 di atas memberikan gambaran tentang kenaikan jabatan pegawai di Diskominfo Jabar. Tabel tersebut menunjukkan selama periode dua tahun hanya ada sepuluh orang saja yang naik jabatan. Hasil tersebut menggambarkan adanya indikasi mengenai dorongan motivasi berprestasi pegawai yang belum optimal. McClelland dalam Robbins dan Judge (2009:214) menjelaskan indikator motivasi kerja pegawai yang baik dalam dimensi kebutuhan akan prestasi, diukur dari sejauhmana keinginan pegawai memiliki pekerjaan dengan tanggung jawab pribadi yang lebih tinggi, dalam hal ini adalah jabatan di organisasi.

Diskominfo merupakan suatu instansi yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika terhadap kebutuhan informasi dan melayani kepada masyarakat untuk wilayah Jawa Barat, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam instansi tergantung pada kinerja para pegawai yang ada di instansi tersebut, pentingnya kinerja pegawai yang ada pada Diskominfo sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tujuan instansi itu, yaitu untuk meningkatkan pelayanan terhadap para masyarakat terutama dalam proses pengawasan dan pembinaan terhadap kebutuhan informasi.

Berikut ini adalah urutan daftar nama instansi di lingkungan Provinsi Jawa Barat pada tahun 2012 :

**TABEL 1.2**  
**DAFTAR NAMA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT (2013)**

No	Nama OPD	Persentase
1	Biro Hukum dan Ham	100,00%
2	Biro Keuangan	100,00%
3	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	99,56%
4	Biro Administrasi Perekonomian	99,34%
...		
20	Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah	95,63%
<b>21</b>	<b>Dinas Komunikasi dan Informatika</b>	<b>95,62%</b>
22	Rumah Sakit Jiwa	94,73%
23	Dinas Peternakan	94,72%
...		
58	Badan Koordinasi Pemerintahan dan Pembangunan Wilayah I	82,03%
59	Rumah Sakit Umum Daerah AL Ihsan	80,03%
60	Badan Koordinasi Pemerintahan dan Pembangunan Wilayah IV	75,89%
61	Dinas Permukiman dan Perumahan	75,05%

Sumber: Rekapitulasi capaian kinerja OPD Provinsi Jawa Barat 2013

Secara umum Diskominfo mencapai capaian kinerja 95,62%, berdasarkan tabel 1.2 Diskominfo berada pada urutan ke 21 dari 61 Dinas atau badan yang ada di Provinsi Jawa Barat. Angka capaian kinerja 95,62% masih dikatakan belum mencapai kriteria ideal, hal ini dikarenakan untuk mencapai kinerja ideal pemerintah daerah mesti mencapai 100%. Kinerja organisasi merupakan akumulasi dari kinerja kelompok kerja yang terdiri dari individu-individu dengan keahlian yang berbeda. Hasil kinerja yang telah dicapai oleh Diskominfo Jabar merupakan akumulasi dari pencapaian program kerja keseluruhan organisasi.

Kebijakan organisasi dalam hal pemberian insentif tambahan, dimana pegawai mendapatkan uang makan dengan besaran Rp. 25.000,-/hari. Insentif tambahan berupa uang makan tersebut diberikan hanya bagi pegawai yang masuk kerja dan tidak terlambat. Akumulasi insentif tersebut dibayarkan bersamaan dengan pembayaran gaji pokok. Hasil wawancara diatas memberikan beberapa indikasi adanya permasalahan dalam motivasi kerja pegawai. Kenaikan jabatan tidak didasarkan pada prestasi kerja yang ditampilkan pegawai, sehingga pegawai kurang merasa terdorong untuk menunjukkan prestasi yang lebih optimal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Diskominfo Jabar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang bisa dijadikan sebagai data tambahan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan guna memperbaiki permasalahan yang diindikasikan terjadi dalam organisasi. Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Tetap (Studi Kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat)”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, makna dapat dirumuskan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat dan penyebab stres kerja pegawai tetap di Diskominfo Jabar ?
2. Bagaimana tingkat motivasi kerja pegawai tetap di Diskominfo jabar ?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pegawai tetap di Diskominfo Jabar ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat dan penyebab stres kerja pegawai tetap di Diskominfo Jabar.
2. Tingkat motivasi kerja pegawai di Diskominfo Jabar.
3. Besarnya pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pegawai tetap di Diskominfo Jabar.



## **A. Kegunaan Penelitian**

### 1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini merupakan sebuah *opportunity* bagi penulis untuk memperdalam dan menambah pengetahuan tentang aplikasi teori-teori dalam ilmu pengetahuan sumber daya manusia, khususnya teori yang berkaitan dengan stres kerja dan motivasi kerja. Selain menambah pengetahuan penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi akademik dari teori-teori bersangkutan yang dipelajari pada masa perkuliahan dan dapat menjadi pelengkap informasi bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bagi pegawai tetap Diskominfo Jabar dapat menjadi suatu referensi dalam mengambil keputusan-keputusan sumber daya manusia. Keputusan yang diambil tentunya mengenai penerapan stres kerja pada perusahaan serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai tetap.

## **B. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir, penulis lakukan agar proses penyusunan skripsi dapat berjalan tepat waktu dan sesuai dengan sistematika yang benar. Penulis akan menguraikan berdasarkan pembabakan yang akan dijelaskan pada bahasan berikut ini.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung pemecahan permasalahannya

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan operasionalisasi variable dan skala pengukuran, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV : HASIL dan PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang dilakukan sehingga akan jelas gambaran permasalahan yang terjadi dan alternatif pemecah masalah yang akan dihadapi.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan akhir dari analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan bagi perusahaan.

