

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil PT. XYZ**

PT. XYZ didirikan sejak tahun 1965 dengan nama XYZ. Kemudian bertransformasi menjadi sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tahun 1991. PT. XYZ saat ini berada di bawah koordinasi Kementerian Negara BUMN dengan kepemilikan saham 100% oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Lini bisnis PT. XYZ meliputi elektronika pertahanan, energi terbarukan, *information & Communication Technology*, *navigation system* dan transportasi perkeretaapian. PT. XYZ telah mengembangkan bisnis dan produk-produk dalam bidang elektronika untuk industri dan prasarana, serta telah menunjukkan berbagai pengalaman dalam bidang:

1. Sistem Persinyalan Kereta Api di berbagai jalur utama kereta api di Pulau Jawa dan Sumatera.
2. Pembangunan urban transport di kota-kota besar seperti LRT Sumatera Selatan, LRT Jakarta, LRT Jabodebek dan Skytrain Bandara Soekarno Hatta Jakarta.
3. Jaringan infrastruktur telekomunikasi yang telah terentang baik di kota besar maupun daerah terpencil. Salah satunya adalah Palapa Ring Paket Tengah yang menghubungkan 17 kabupaten Indonesia Bagian Tengah sehingga masyarakat dapat menikmati pita lebar.
4. Elektronika untuk pertahanan, baik darat, laut, maupun udara. Radar, Taktikal Radio, Combat Management System (CMS) pada kapal perang, adalah beberapa produk andalan dalam spektrum bisnis pertahanan.
5. Pembangkit Listrik Tenaga Surya yang telah terpasang diberbagai pelosok Indonesia.
6. *Broadcasting*, selama lebih dari 30 tahun, dengan ratusan Pemancar TV dan Radio yang telah terpasang di berbagai wilayah di Indonesia.

PT. XYZ memiliki empat anak perusahaan. Saat ini kantor pusat PT. XYZ berlokasi di Jl. Soekarno Hatta 442 Bandung 40254 Jawa Barat

### **1.1.2 Logo PT. XYZ**

Berhubung terdapat kesepakatan dengan pihak perusahaan, maka logo perusahaan tidak dapat ditampilkan dalam penelitian ini.

### **1.1.3 Visi dan Misi PT. XYZ**

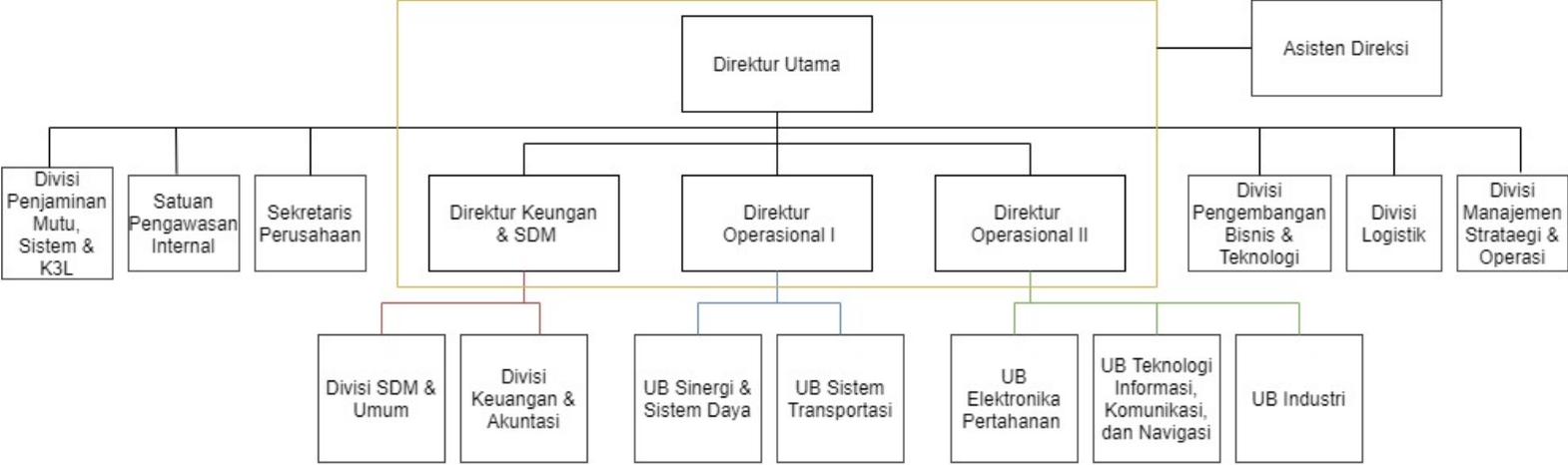
PT. XYZ memiliki visi dan misi sebagai berikut:

**Visi:** Menjadi Perusahaan Teknologi Kelas Dunia yang Terpercaya

**Misi:**

- Kami perusahaan solusi total berbasis teknologi elektronika dan informasi.
- Kami memberikan solusi integrasi sistem yang inovatif dan berorientasi kepada harapan pelanggan dengan keunggulan SDM tersertifikasi dan aliansi global.
- Kami memberikan produk dan layanan yang terkini dan berkelanjutan dengan menjamin keselamatan dan purna jual yang responsif.
- Kami berkontribusi menjaga kedaulatan negara dan meningkatkan kualitas hidup

**1.1.4 Struktur Organisasi PT. XYZ**



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. XYZ

Sumber: Divisi Sumber Daya Manusia PT. XYZ, 2020

## **1.2 Latar Belakang**

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang dapat bertahan dan bersaing di tengah era digital melalui strategi khusus yang dimiliki oleh perusahaan. Salah satu strategi khusus yang dapat membantu perusahaan dalam menghadapi perubahan zaman yaitu berupa teknologi informasi dan komunikasi, hal tersebut memiliki peranan yang penting dalam perkembangan perusahaan (Ariyanti, 2017). Namun, terdapat tantangan lain yaitu tantangan yang cukup besar pada tahun 2019 dan tahun berikutnya, tantangan tersebut adalah pengembangan Sumber Daya Manusia (Situmorang, 2018).

Sumber Daya Manusia dituntut untuk memiliki kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang nantinya akan menjadi sebuah pengembangan disiplin dalam persaingan usaha (Situmorang, 2018). Untuk dapat menghadapi tantangan dan persaingan perusahaan membutuhkan strategi yang dapat mempertahankan eksistensi perusahaan dengan cara memiliki Sumber Daya Manusia yang memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting bagi organisasi di berbagai bidang, Sumber Daya Manusia berperan dari mulai perencanaan strategis hingga citra perusahaan. SDM dalam perusahaan atau bisnis kecil memiliki peranan untuk menyediakan sejumlah layanan kepada karyawan. SDM berperan dalam mempertahankan kontrol dan meningkatkan operasi bisnis (Mayhew, 2019). Selain itu, Leonard (2019) menjelaskan kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan dengan mengetahui kinerja karyawan, dapat melihat dan menentukan kekuatan, kelemahan, dan potensi kesenjangan manajerial dalam organisasi.

Untuk menghadapi persaingan tersebut PT. XYZ harus memperhatikan kinerja karyawannya. Tenaga kerja karyawan merupakan faktor kunci keberhasilan yang dikelola oleh perusahaan. Untuk itu, penguatan kompetensi/keahlian SDM harus sesuai dengan kapabilitas dan kapasitas tenaga kerja karyawan selain itu, kinerja karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut kinerja karyawan PT. XYZ berpengaruh penting dalam keberhasilan perusahaan.

Dalam melakukan penilaian kompetensi (*assessment*) karyawan PT. XYZ menerapkan dua sistem *assessment*, yaitu *assessment center* dengan metode *Competency Based Interview* (CBI) dan *multi rater 360degree assessment*. Hasil penilaiin menjadi salah satu dasar pertimbangan untuk kenaikan jabatan fungsional karyawan.

Penilaian dengan metode *assessment center* diperuntukkan bagi karyawan yang akan naik ke Spesialis 2/ Enjinir 2 sampai dengan Spesialis 8/ Enjinir 8. Penilaian ini langsung dilakukan oleh konsultan yang bekerjasama dengan PT. XYZ berdasarkan hasil pengamatan langsung pada saat *assessment*. Penilaian dengan *sistem multirater 360degree assessment* dilakukan dengan cara mengisi form penilaian leh para *rater/* penilai. *Rater* dipilih berdasarkan *form* hubungan kerja yang diisikan oleh karyawan yang akan di *assess*. *Rater* terdiri dari atasan, rekan kerja satu level dan bawahan terkait.

Pada tahun 2018 PT. XYZ melakukan perubahan pada sistem penilaian kinerja, sebelumnya PT. XYZ menggunakan sistem kompetensi (*assessment*) dengan dua metode yaitu metode *Competency Based Interview* (CBI) dan *multi rater 360degree assessment*. Pada tahun 2018 hingga sekarang sistem penilaian menggunakan metode sasaran Kinerja Individu (SKI) yang terdiri dari beberapa variabel *Key Performance Individu* (KPI). KPI yang digunakan merupakan turunan dari manajemen, divisi, bagian, sampai ke individu karyawan. SKI dinilai per Semester dan per Tahun. Berikut adalah hasil rekapitulasi penilaian kinerja karyawan PT. XYZ periode tahun 2016 hingga tahun 2018 yang akan dijabarkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Sasaran Kinerja Individu (SKI) PT. XYZ Periode 2016-2018

Sasaran Kinerja Individu (SKI) PT. XYZ						
Periode	Jumlah Karyawan	A (Istimewa)	B (Sangat Baik)	C (Baik)	D (Cukup)	E (Buruk)
Tahun 2016	450	24	419	7	0	0
Tahun 2017	449	31	408	8	2	0
Tahun 2018	369	84	133	79	62	11

*Sumber: Data hasil olah penulis, 2020*

Berdasarkan tabel 1.1 kinerja karyawan mengalami penurunan pada tahun 2018 sebanyak 11 orang mendapatkan nilai E dengan kategori buruk sedangkan pada tahun 2016 dan 2017 tidak terdapat karyawan yang memperoleh nilai E. Selain itu jumlah karyawan yang mendapatkan nilai D mengalami peningkatan sebanyak 60 karyawan. Sejalan dengan visi misi perusahaan, pengelolaan tenaga kerja merupakan faktor kunci keberhasilan yang dikelola oleh perusahaan. Dengan adanya penurunan *performance* karyawan dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Memaksimalkan kinerja karyawan menjadi tantangan bagi perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini PT. XYZ perlu meningkatkan kembali kinerja karyawannya sehingga dapat terciptanya sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Prabowo (2018) faktor yang mempengaruhi kinerja terdapat tiga faktor yaitu motivasi, pelatihan, dan kompensasi. Selanjutnya, Devita (2017) menjelaskan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen. Faktor individu terdiri dari kesehatan, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, lingkungan kerja, kebutuhan, dan prestasi. Faktor organisasi terdiri dari uraian tugas, jabatan, sarana dan prasarana, hubungan kerja, kesehatan, keselamatan, gaji, dan upah. Pada faktor manajemen terdiri dari keterampilan konseptual, keterampilan penelitian, dan keterampilan teknis. Ria (2016) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdapat motivasi kerja, pemeliharaan pegawai, pendidikan, dan pelatihan.

Anggraini (2018) melakukan penelitian dengan judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam penelitian tersebut gaya kepemimpinan situasional, disiplin kerja dan motivasi merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor lainnya dijelaskan Kaur dan Dilawari (2015) menjelaskan bahwa stres dan kelelahan adalah faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tetapi untuk kinerja karyawan yang lebih baik, faktor-faktor seperti penilaian kinerja, promosi, pelatihan, peluang peningkatan

karier, dukungan manajemen, kerja sama, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja yang baik, budaya dan struktur organisasi merupakan peran penting.

Zaman dan Yoon (2016) menunjukkan bahwa faktor internal dan eksternal organisasi seperti struktur organisasi, ketidakpastian lingkungan, strategi, persaingan pasar, dan banyak variabel kontekstual lainnya yang memengaruhi kinerja. Al Tit (2017) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasbay dan Altundag (2018) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah manajemen, lingkungan kerja dan upah. Selain itu, Matheswaran dan Nithaya (2018) melakukan penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi yang kinerja adalah faktor individu, faktor terkait pekerjaan dan faktor perusahaan.

Berdasarkan pemaparan tersebut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu motivasi kerja, untuk memperkuat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Peneliti terdahulu digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan yang sama dan selaras dalam penelitian. Peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Gachengo dan Wekesa (2017) dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan, faktor kunci yang mempengaruhi motivasi khususnya pelatihan, sistem penghargaan, penilaian kinerja, dan keseimbangan kehidupan. Banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu adanya pelatihan yang dilakukan di tempat kerja maupun di luar pekerjaan, adanya penghargaan dengan memberikan hadiah. Dalam hal penilaian kinerja dijelaskan dalam penelitian bahwa dengan adanya penilaian kinerja tidak hanya berakhir pada evaluasi tetapi informasi yang dihasilkan dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan positif seperti promosi, kenaikan gaji dan penilaian kebutuhan pelatihan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian Olusadum dan Anulika (2018) dalam penelitiannya menjelaskan variabel motivasi memiliki dampak positif pada kinerja staf dalam organisasi. Selain itu, motivasi membantu mengurangi atau meminimalkan ketidakefisienan dalam suatu organisasi. Dalam penelitian tersebut

menjelaskan bahwa peranan manajer organisasi harus memperlakukan motivasi tenaga kerja sebagai *baseline* dengan harapan dapat mencapai stabilitas dan pertumbuhan organisasi. Dalam hasil penelitian Mohamud *et al.* (2017) didapatkan hasil bahwa imbalan uang, pengayaan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, sementara pelatihan memiliki korelasi negatif yang kuat dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang baik antara motivasi dan kinerja karyawan. Dalam penelitian terdapat beberapa karyawan yang memiliki motivasi rendah dikarenakan tidak adanya pengakuan setelah kinerja yang baik dan tidak adanya umpan balik setelah pelaksanaan tugas, sehingga organisasi dalam hal ini harus memiliki strategi yang dimana organisasi dapat menggunakan strategi kompetitif untuk membuat karyawan menjadi puas dan loyal.

Berdasarkan hasil penelitian Ali *et al.* (2016) menjelaskan bahwa motivasi menunjukkan bagian penting yang krusial dalam semua organisasi swasta dan publik, organisasi tidak dapat berjalan dan tidak dapat mencapai tujuan dan sasaran keinginan mereka tanpa memotivasi karyawan dalam hal ini, motivasi memiliki peranan penting terhadap kinerja karyawan. Theodora (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil secara parsial motivasi *relatedness* dan *growth* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi *existence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi *existence* yang terdiri dari gaji, asuransi, pengobatan, uang, makan dan transportasi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi *growth* yang terdiri dari traning dan jenjang karir memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian Erri dan Fajrin (2018) mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sangat kuat, dapat penelitian di jelaskan bahwa perusahaan harus meningkatkan motivasi kerja karyawan karena motivasi kerja karyawan dapat berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan termotivasi untuk memuaskan kebutuhannya akan pekerjaan yang lebih keras, dampaknya pada kinerja yang dihasilkan menjadi lebih optimal.

Waruwu (2017) dalam penelitiannya menjelaskan motivasi intrinsik yang dimaksud adalah motivasi yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin besar motivasi intrinsik yang dimiliki karyawan, maka akan semakin baik kinerja karyawan tersebut dan motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang berasal dari luar diri karyawan, dari beberapa indikator motivasi ekstrinsik mendapatkan tanggapan paling mempengaruhi motivasi karyawan adalah pemberian imbalan atau gaji. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa semakin besar motivasi ekstrinsik yang didapatkan oleh karyawan maka akan semakin baik kinerja karyawan yang ditunjukkan. Motivasi intrinsik dan ekstrinsik secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Bagaskara dan Rahardja (2018) mendapatkan hasil bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pada perusahaan yang memiliki fluktuasi kinerja yang artinya peranan motivasi dalam perusahaan tersebut masih harus di tingkatkan agar tidak terjadinya penurunan tingkat kinerja karyawan. Lustri dan Siagin (2017) menjelaskan terdapat hubungan antara motivasi terhadap kinerja karyawan dalam penelitian tersebut motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena, itu dapat dipastikan bahwa peningkatan motivasi kerja akan berdampak positif terhadap kenaikan tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat pola hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan, maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang penting dan dibutuhkan oleh perusahaan. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat dilakukan melalui pemberian motivasi kepada karyawan agar terciptanya peningkatan kinerja yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Motivasi dapat menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Apabila motivasi kerja karyawan tinggi maka kinerja karyawan akan tinggi juga.

Comeaux (2017) menjelaskan absen yang berlebihan akan menjadi pola yang tidak baik, perusahaan harus memperkerjakan karyawan yang tepat dan sesuai

agar termotivasi dalam bekerja dan tidak melakukan absen yang berlebihan. Selain itu, Analet (2016) menjelaskan karyawan yang kehilangan motivasi kerja adalah karyawan yang kehilangan minat dan karyawan yang berhenti terlibat, karyawan akan cenderung terlambat masuk kerja dan sering ijin sakit. Berdasarkan penjelasan sebelumnya untuk melihat kondisi motivasi kerja karyawan dapat dilihat berdasarkan tabel kehadiran dan tabel keterlambatan karyawan berikut.

Tabel 1.2 Kehadiran Karyawan PT. XYZ Periode Tahun 2017-2019

Keterangan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
Alpa	0,04%	0,31%	0,18%
Ijin/Sakit	2,90%	1,68%	0,57%

*Sumber: Data hasil olahan penulis, 2020*

Tabel 1.3 Rata- rata Karyawan Terlambat Periode Tahun 2019

Rata-Rata Karyawan Terlambat Tahun 2019	
Durasi	Jumlah
5 Menit - 10 Menit	51,50%
11 Menit - 20 Menit	12%
21 Menit - 30 Menit	21,80%
Lebih dari 30 Menit	18,0%

*Sumber: Data hasil olahan penulis, 2020*

Data pada tabel 1.2 memperlihatkan bahwa pada periode tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 mengalami fluktuatif, namun kehadiran karyawan yang alpa cukup baik karena tidak sampai 1% karyawan alpa atau tanpa keterangan sehingga, dapat disimpulkan berdasarkan tabel 1.2 karyawan dalam persentase kehadiran mengalami fluktuatif yang tidak terlalu signifikan atau penurunan dan kenaikan tidak terlalu berbeda.

Selanjutnya, berdasarkan data pada tabel 1.3 memperlihatkan pada periode tahun 2019 rata- rata karyawan PT. XYZ terlambat terbanyak yaitu dengan durasi 5 menit sampai 10 menit yaitu sebanyak 51,50 % selanjutnya, sebanyak 21,80% karyawan terlambat selama 21 menit sampai dengan 30 menit, yang ketiga yaitu sebanyak 18% karyawan terlambat diatas 30 menit dan yang terakhir sebanyak 12% karyawan terlambat selama 11 menit sampai dengan 20 menit. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Sumber Daya Manusia PT. XYZ toleransi keterlambatan

yang diberikan oleh perusahaan yaitu 30 menit, apabila karyawan melebihi toleransi keterlambatan maka perusahaan memberikan sanksi yaitu berupa pemotongan gaji.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui masih terdapat karyawan yang menunjukkan motivasi rendah. Hal ini dapat dilihat bahwa masih terdapat karyawan yang masuk kerja tidak tepat waktu dan sebanyak sebanyak 18% karyawan PT. XYZ terlambat melebihi toleransi keterlambatan yang telah diberikan oleh perusahaan. Sehingga sebanyak 18% karyawan PT. XYZ kehilangan motivasi kerjanya dengan cenderung terlambat masuk kerja.

Perusahaan harus dapat meningkatkan motivasi karyawan karena motivasi karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang termotivasi akan bekerja lebih optimal. Untuk menghadapi persaingan dalam pengembangan sumber daya manusia dibutuhkan motivasi kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan lebih optimal tujuannya agar perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki kaitanya dengan kinerja karyawan. Maka perusahaan diharapkan dapat memperhatikan motivasi karyawannya agar dapat meningkatnya kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang, fenomena dan peneliti terdahulu yang telah dibahas, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. XYZ dengan judul penelitian **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. XYZ”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Karyawan merupakan sumber daya utama dalam suatu perusahaan, karyawan dituntut untuk selalu memberikan kinerja maksimal bagi perusahaan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan bagi konsumen. Untuk mendapatkan kinerja yang baik banyak faktor yang mempengaruhinya, salah satunya yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Apabila Karyawan dapat memahami persoalan motivasi kerja dan PT. XYZ akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar kinerja

yang telah di tentukan sebelumnya dan perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama.

### **1.3.1 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, munculah pertanyaan dari penulis. Hal ini agar pembahasan masalah lebih terfokus pada masalah yang ingin diteliti. Berikut hal yang akan dibahas, meliputi:

1. Bagaimana motivasi kerja pada PT. XYZ?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. XYZ?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. XYZ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja karyawan PT. XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan PT. XYZ.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. XYZ.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **1.5.1 Aspek Teoritis**

1. Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja serta pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait dengan motivasi dan kinerja dalam bidang perusahaan layanan dan jasa.

#### **1.5.2 Aspek Praktis**

Dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam memahami kondisi motivasi dan kinerja karyawannya sehingga perusahaan dapat menyusun program kerja yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawannya.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi mengenai penelitian terdahulu (*literature review*), landasan teori atau teori-teori yang mendukung penelitian ini, serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III berisi mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV menceritakan hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V ini berisi mengenai kesimpulan baik bagi objek penelitian