

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Tahun 1993 menjadi awal berdirinya PT Alto Network, sebuah perusahaan *Fintech* yang menyajikan solusi menyeluruh untuk sektor perbankan dan pembayaran guna memperbaiki ekosistem transaksi di Indonesia. Sebagai salah satu dari empat lembaga switching berlisensi GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) di Indonesia, ALTO telah mengalami kemajuan pesat dalam beberapa tahun terakhir dan kini menjadi penyedia infrastruktur dan solusi pembayaran terkemuka. ALTO terus memperkenalkan teknologi inovatif untuk menghubungkan bisnis atau lembaga keuangan dengan pelanggan mereka, memungkinkan pengembangan usaha hingga ke pasar internasional.

Peran teknologi semakin signifikan dalam kehidupan, terutama di sektor keuangan. Meskipun industri perbankan telah mengalami perkembangan pesat dalam dua hingga tiga dekade terakhir, kebutuhan akan sistem yang lebih unggul tetap mendesak. Oleh karena itu, untuk tetap menjadi pelopor di industri ini, Alto Network berkomitmen menghadapi setiap tantangan melalui pengembangan teknologi, prinsip-prinsip yang teguh, dan praktik kerja yang diimplementasikan di seluruh operasional perusahaan. Tanggung jawab mereka melibatkan tidak hanya penyediaan solusi dan layanan, melainkan juga penerapan nilai-nilai yang dipegang tinggi.

Memasuki era kenyamanan dan kecepatan tanpa batas, Alto Network memiliki tujuan besar untuk menyediakan solusi dan layanan yang mudah dan akurat bagi klien. Upaya mencapai tujuan ini melibatkan investasi yang signifikan dalam fasilitas, peralatan, sistem bisnis, sumber daya, dan penelitian. Perubahan paradigma dan dinamika bisnis yang terus berkembang memungkinkan mereka untuk tetap unggul dan memimpin pasar, bahkan melebihi harapan pelanggan. Masa depan dipandang sebagai era solusi transaksi yang mudah dan aman,

didukung oleh layanan teknologi keuangan. Alto Network memiliki beragam solusi bisnis menarik, dan mereka sangat antusias agar pelanggan merasakan manfaatnya.

Sebagai penyedia solusi dalam bidang switching dan teknologi keuangan, PT Alto Network berkomitmen untuk mengatasi setiap tantangan dan mencapai pertumbuhan yang stabil bersama dengan klien korporat dan komunitas lokal. Sejak awal sebagai jaringan ATM ketiga di Indonesia pada tahun 1993, perusahaan ini terus berkembang dengan menjadi lebih dari 23 anggota, termasuk lembaga perbankan.

PT Alto Network sangat memperhatikan keamanan anggotanya dan menerapkan langkah-langkah teknis, seperti menggunakan *Host Security Model* (HSM) untuk enkripsi PIN dengan tingkat keamanan tertinggi dan tercepat. Prinsip jaminan settlement diterapkan untuk menghindari kerugian anggota akibat ketidakmampuan anggota lain memenuhi kewajibannya dalam settlement. Kualitas jaringan juga ditekankan dengan mewajibkan anggotanya memiliki tingkat waktu operasional (*uptime*) rata-rata sebesar 97% setiap bulannya.

Proses kerja yang efisien dan dapat dipertanggungjawabkan membantu anggota dalam klaim yang cepat, laporan transaksi dan settlement yang rinci, serta proses settlement yang sederhana melalui Net Settlement tanpa memerlukan upaya tambahan dari bank anggota. PT Alto Network menawarkan berbagai layanan, termasuk Shared ATM Network, ALTO Debit Card, Sistem Pembayaran Biller, Remittance, ATM Acquiring, dan ALTOPay.

Perusahaan berkomitmen untuk terus menghadirkan inovasi dalam teknologi keuangan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempertahankan posisinya sebagai pemimpin dalam industri ini. Jaminan settlement diterapkan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi anggota, yang mungkin disebabkan oleh anggota lain yang tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam proses settlement. PT Alto Network juga memberi prioritas pada kualitas jaringan dengan menetapkan tingkat uptime rata-rata sebesar 97% setiap bulan. Selain itu, perusahaan

menonjolkan proses kerja yang efisien dan dapat dipertanggungjawabkan, memberikan kemudahan bagi anggotanya dalam berbagai aspek.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Era digital saat ini, perkembangan teknologi tampaknya tidak memiliki batas, dan kehadiran *fintech* semakin melingkupi kemajuan tersebut. *Fintech* adalah istilah yang merujuk pada layanan keuangan berbasis teknologi, yang secara signifikan memudahkan berbagai jenis transaksi tanpa memandang waktu dan tempat. Menurut definisi Bank Indonesia, *fintech* merupakan inovasi di sektor keuangan yang berhasil mengubah model bisnis menjadi lebih modern. *Fintech* mengintegrasikan sistem keuangan dengan perkembangan teknologi, menciptakan transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, dan terkini. Dalam dunia bisnis modern, baik dari sektor swasta maupun pemerintah, persaingan semakin ketat di berbagai bidang. Pelaku bisnis mengimplementasikan berbagai cara dan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan yang belum tercapai dan untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional bisnis mereka.

Menurut penelitian Winasis (2020), pada awal tahun 2017, bank-bank di Uni Eropa mengalami penutupan 9.100 cabang dan pengurangan lebih dari 40 ribu karyawan akibat perubahan dalam perilaku transaksi pelanggan. Indonesia diprediksi menghadapi situasi serupa dalam beberapa tahun mendatang, di mana mayoritas pelanggan akan beralih dari layanan perbankan konvensional menuju proses digitalisasi yang semakin maksimal.

Dari perspektif eksternal, karyawan mungkin merasa khawatir tentang kemungkinan ketidakmampuan memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan perbankan, serta kekhawatiran akan tuntutan hukum dari pihak ketiga akibat kesalahan proses. Persepsi risiko ini dapat menjadi sumber stres kerja, yang sering kali membuat karyawan menjadi resisten terhadap perubahan dan akhirnya menghambat jalannya proses perubahan itu sendiri.

Beban tugas yang berat dan faktor-faktor eksternal memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Orang yang merasa puas dengan pekerjaannya umumnya cenderung memiliki pandangan positif terhadap pekerjaan tersebut, sedangkan individu yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya mungkin mengalami perasaan ketidakpuasan (Hartini, 2021).

Tabel 1. 1 Data *resign* karyawan IT QA

| Tahun | Jumlah karyawan yang resign |
|-------|-----------------------------|
| 2022  | 2                           |
| 2023  | 5                           |

Berdasarkan survei internal perusahaan dan data industri terkait, terlihat bahwa angka resignasi pada divisi IT QA pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini tentu saja menjadi perhatian serius bagi manajemen perusahaan, karena dapat berdampak negatif pada kelangsungan operasional dan pencapaian tujuan strategis organisasi. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman mendalam terkait dengan aspek-aspek kepuasan kerja karyawan pada divisi IT QA yang mungkin menjadi pemicu peningkatan tingkat resignasi. Tingkat intensitas pergantian karyawan yang tinggi sering digunakan sebagai indikator awal adanya permasalahan mendasar dalam suatu perusahaan.

Tingginya tingkat pergantian karyawan bisa menjadi pertanda bahwa para karyawan merasakan ketidakpuasan dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat membuat mereka mempertimbangkan apakah akan tetap bekerja di perusahaan saat ini atau mencari kesempatan pekerjaan di tempat lain yang dapat memenuhi keinginan mereka (Gumilang M., 2018). Hubungan positif antara kepuasan kerja dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan cenderung mempertahankan pekerjaan mereka dan tidak berpikir untuk berhenti.

Faktor-faktor seperti kepuasan pekerjaan, kebutuhan yang terpenuhi, dan komitmen saling terkait dapat membentuk suatu siklus positif di mana kepuasan kerja dan komitmen saling memperkuat satu sama lain. Jika karyawan merasa puas

dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung lebih terikat dan berkomitmen pada pekerjaan tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka (Bashir & Gani, 2020).

Masa sekarang WFH sudah mulai kurang di berlakukan penuh, sekarang sistem kerja berubah menjadi 4 hari *Work From Office* (WFO) pada departemen IT yang membuat banyak pertimbangan untuk para karyawan juga dalam mempertahankan tingkat kepuasan dalam bekerja mereka. Terhitung semenjak kebijakan tersebut di terapkan pada bulan April 2023, dalam jangka waktu 3 bulan pada departemen IT tercatat ada sepuluh orang yang mengajukan *resign* tujuh orang di antaranya merasa tidak puas dengan sistem kerja empat hari *Work From Office* (WFO) yang di terapkan pada departemen IT tersebut.

Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan termasuk adanya perubahan dalam lingkungan kerja, seperti penerapan sistem kerja yang mengalami perubahan. Sebagai contoh, munculnya sistem kerja hybrid (di mana karyawan diharuskan datang ke kantor selama satu hari kerja) atau lebih dikenal dengan istilah *Work from Home* (WFH) menjadi semakin umum diimplementasikan oleh perusahaan di Indonesia, terutama selama masa pandemi COVID-19. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Limanta et al. (2023), disebutkan bahwa *Work from Home* adalah suatu sistem cara kerja di mana pekerja dapat menjalankan tugas mereka dari rumah dengan menerapkan aturan yang berlaku. Sistem ini diterapkan sebagai respons terhadap kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) guna mengurangi penyebaran virus Covid-19 yang dapat terjadi melalui kerumunan dan interaksi sosial.

Beberapa faktor yang kemungkinan besar terkait dengan kepuasan kerja di divisi IT QA melibatkan aspek-aspek seperti manajemen kinerja, pengakuan atas kontribusi, peluang pengembangan karir, serta keseimbangan antara beban kerja dan dukungan sumber daya. Evaluasi menyeluruh terhadap dinamika ini menjadi sangat penting, terutama karena divisi IT QA tidak hanya berkontribusi pada infrastruktur teknologi organisasi, tetapi juga pada inovasi dan transformasi digital.

Adanya rekan kerja yang mengajukan *resign* pada waktu yang berdekatan, hal tersebut juga mempengaruhi banyaknya beban tugas yang akan di terima rekan kerja lainnya, dimana secara fisik dan mental mereka merasa semakin terbebani dengan tugas tambahan tersebut yang juga mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pekerjaan mereka. Hubungan antara komitmen organisasi, kepuasan kerja dan prestasi kerja telah dikonfirmasi dalam banyak penelitian (Loan, 2020). Masalah yang mungkin timbul adalah rendahnya kinerja perusahaan akibat terus-menerusnya pergantian karyawan, yang dapat menyebabkan ketidak-konsistenan dalam kinerja. Selain itu, manajemen juga harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memberikan pesangon, biaya rekrutmen, iklan, dan keperluan lainnya (Gumilang M., 2018).

Ximenes et al. (2019) menyoroti bahwa aspek finansial menjadi fokus utama manajemen, diikuti oleh dimensi psikologis, sosial, dan fisik. Kepuasan kerja, pada dasarnya, merupakan tanggapan emosional terhadap situasi pekerjaan, dipengaruhi oleh sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi atau melebihi harapan. Faktor-faktor seperti gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, peraturan, hubungan dengan rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi memiliki dampak pada tingkat kepuasan kerja (Fazila et al., 2022). Indikator yang mendominasi dalam kepuasan kerja karyawan mencakup gaji, promosi, tunjangan, dan penghargaan.

Fortuna (2016) menyoroti bahwa faktor-faktor seperti kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sikap rekan kerja, sebagai salah satu unit kepuasan kerja, terbukti memiliki dampak dominan yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya terhadap kinerja. Sedangkan Menurut As'ad (Khasanah 2017), terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial.

#### 1. **Faktor Psikologis:**

- a. **Minat dalam Bekerja:** Menekankan pada sejauh mana karyawan tertarik dan antusias terhadap pekerjaannya.

- b. **Ketentraman dalam Bekerja:** Melibatkan perasaan nyaman dan tenteram dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
- c. **Etika dalam Bekerja:** Berkaitan dengan moralitas dan nilai-nilai etika yang diterapkan dalam lingkungan kerja.
- d. **Keterampilan dalam Bekerja:** Menyangkut keahlian dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

## 2. Faktor Sosial:

- a. **Hubungan Kerja dengan Rekan Kerja:** Kualitas interaksi sosial antara sesama karyawan.
- b. **Hubungan Kerja dengan Atasan:** Interaksi antara karyawan dan atasan dalam konteks pekerjaan.
- c. **Hubungan Karyawan dengan Perusahaan:** Keterlibatan dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.
- d. **Kepemimpinan:** Kualitas kepemimpinan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja.

## 3. Faktor Fisik:

- a. **Jenis Pekerjaan:** Sifat dan karakteristik pekerjaan yang dilakukan.
- b. **Perlengkapan Pekerjaan:** Ketersediaan dan kualitas alat dan bahan yang digunakan dalam pekerjaan.
- c. **Pengaturan Waktu:** Cara waktu dikelola dalam konteks pekerjaan.
- d. **Lingkungan Kerja:** Kondisi fisik tempat kerja termasuk suhu, penerangan, dan pertukaran udara.

## 4. Faktor Finansial:

- a. **Kompensasi:** Sistem dan besarnya gaji yang diterima oleh karyawan.
- b. **Jaminan Sosial:** Perlindungan dan jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan.

- c. **Fasilitas yang Diberikan:** Ketersediaan fasilitas yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.
- d. **Promosi:** Kesempatan untuk meningkatkan jabatan atau tanggung jawab pekerjaan.

Dengan memahami dan memenuhi aspek-aspek ini, diharapkan dapat menciptakan kondisi kerja yang mendukung dan meningkatkan kepuasan karyawan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor selain lingkungan kerja yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Alto Network. Langkah ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan, pada gilirannya, memberikan dampak positif bagi keseluruhan perusahaan.

Penilaian faktor kepuasan kerja, digunakan beberapa metode untuk memudahkan proses penilaian. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan pemeringkatan terhadap faktor-faktor dan interaksi di antara mereka, yang sulit diukur dan mendekati realitas (Shi & Lai, 2023). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analytic Hierarchy Process (AHP)*, suatu pendekatan untuk mengurutkan solusi alternatif berdasarkan penilaian pembuat keputusan, mempertimbangkan pentingnya setiap kriteria dan sejauh mana setiap alternatif memenuhi kriteria tersebut. Metode Analisis Hirarki (AHP) telah terbukti efektif dalam mengatasi kompleksitas dan kerumitan masalah pengambilan keputusan, terutama ketika melibatkan banyak kriteria yang berbeda. Dalam konteks penelitian tentang tingkat resignasi di divisi IT, AHP memberikan kerangka kerja sistematis dan terstruktur untuk mengevaluasi serta mengutamakan faktor-faktor kepuasan kerja yang mungkin berkontribusi pada peningkatan tingkat resignasi.

Berikut adalah penilaian kepuasan kerja yang dilakukan oleh perusahaan yang dilakukan setiap tahunnya yang berisi beberapa pertanyaan seperti:

1. Line Manager saya membantu dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan dalam bekerja.

2. Dalam tiga bulan terakhir, Line Manager saya memberikan apresiasi atas pekerjaan saya
3. Saya mempunyai teman dekat di kantor.
4. Rekan kerja saya menghargai perbedaan pendapat dan dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
5. Komunikasi yang dilakukan perusahaan kepada seluruh karyawan sudah transparan.
6. Saya merasa perusahaan telah memfasilitasi saya untuk dapat terus berkembang.
7. Saya mempunyai kesempatan untuk dapat menunjukkan performa terbaik saya setiap hari.
8. Saya merasa mendapatkan work life balance.
9. Saya akan merekomendasikan Alto sebagai tempat bekerja yang baik.
10. Saya merasa aktivitas engagement di Alto sudah dapat mendekati satu sama lain.
11. Selama tahun 2023, berapa kali anda mengikuti kegiatan Engagement.
12. Jika anda dapat mengajukan aktivitas Engagement, aktivitas apakah yang akan anda ajukan?
13. Jika anda dapat mengajukan kegiatan training, kegiatan training apakah yang anda butuhkan?
14. Mohon berikan saran, agar kami bisa selalu meningkatkan kualitas lingkungan kerja di ALTO
15. Silahkan pilih 3 aktivitas Engagement yang paling anda sukai

Dengan menggunakan metode AHP diharapkan perusahaan dapat mengimplementasi faktor-faktor dari kepuasan karyawan dalam bentuk prioritas yang dianggap penting oleh para responden dan menerapkan kriteria-kriteria dan subkriteria dalam penelitian ini yang mungkin belum terlampir ke dalam penilaian kepuasan kerja karyawan yang dilakukan setiap tahun oleh perusahaan.

Evaluasi dilakukan dengan menilai hubungan antara setiap kriteria dan subkriteria. Metode AHP menerapkan perbandingan berpasangan antar kriteria dan

setiap subkriteria. Hasil dari perbandingan tersebut menghasilkan vektor prioritas, yang kemudian dikalikan antara vektor prioritas pada kriteria dan vektor prioritas pada subkriteria, menghasilkan bobot global untuk masing-masing subkriteria (Kaluku & Pakaya, 2017).

Pentingnya peran sumber daya manusia dalam divisi IT QA sebagai penjaga keberlanjutan teknologi dan inovasi dalam sebuah organisasi menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dipilih karena mampu memberikan pemetaan yang akurat terhadap faktor-faktor kepuasan kerja dan memberikan prioritas berdasarkan dampaknya terhadap tingkat resignasi. AHP memungkinkan penilaian kriteria dan subkriteria dengan nilai relatif, memberikan struktur hierarki yang jelas, dan menggambarkan hubungan antar unit yang terlibat. Aturan umumnya adalah bahwa hierarki dalam metode Analytic Hierarchy Process (AHP) harus cukup kompleks untuk menangkap situasi, namun tetap kecil dan cukup fleksibel agar dapat merespons perubahan. Perbandingan berpasangan memainkan peran kunci dalam AHP. Para anggota parlemen, sebagai contoh, pertama-tama harus menetapkan prioritas pada kriteria utama mereka dengan menilai kriteria-kriteria tersebut secara berpasangan berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya. Hal ini menghasilkan matriks perbandingan berpasangan. Penilaian dilakukan menggunakan angka-angka dari skala fundamental tertentu untuk membuat perbandingan tersebut (Saaty, 1987).

Terdapat banyak penelitian yang telah menyelidiki keterkaitan antara kepuasan kerja dan variabel organisasi lainnya. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Kinicki & Fugate (Sisca et al., 2022) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki korelasi yang signifikan dengan sikap, perilaku, dan hasil di tingkat organisasi. Dari ketiga dimensi tersebut, dapat diidentifikasi sepuluh dampak utama yang berkorelasi dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki empat dampak pada dimensi sikap, empat dampak pada dimensi perilaku, dan dua dampak pada dimensi hasil tingkat organisasi.

#### 1. Sikap:

- a. Motivasi karyawan
  - b. Keterlibatan karyawan
  - c. Penarikan kognitif
  - d. Tingkat stres yang dirasakan
2. Perilaku:
- a. Kinerja
  - b. Perilaku kewarganegaraan organisasi
  - c. Perilaku kerja kontraproduktif
  - d. Tingkat keluar masuknya karyawan
3. Level organisasi:
- a. Kinerja finansial
  - b. Kepuasan pelanggan

Studi sebelumnya oleh Gumilang M. (2018) dan Ximenes et al. (2019) telah mendukung penggunaan AHP dalam analisis kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Penulis dapat menyimpulkan bahwa perusahaan dapat menggunakan AHP untuk mengevaluasi kinerja serta membantu manajemen dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau diberikan prioritas. AHP berguna dalam situasi di mana perusahaan harus mengalokasikan sumber daya yang terbatas, seperti anggaran atau tenaga kerja, di antara berbagai proyek atau kegiatan. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya.

Dengan menyoroti permasalahan yang muncul, penyusunan penelitian ini diarahkan pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Tujuannya adalah memberikan wawasan kepada perusahaan agar dapat memprioritaskan upaya perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan divisi IT QA. Hal ini diharapkan dapat membantu mengatasi tingkat resignasi yang mengalami peningkatan pada tahun 2023. Sebagai respons terhadap konsep di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul "Penerapan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Untuk Pengukuran Faktor Kepuasan Kerja Karyawan" sebagai bagian dari kewajiban program studi S2

(PJJ) Management dan untuk secara langsung mengamati kegiatan di PT ALTO NETWORK.

### 1.3 Perumusan Masalah

Dalam kaitannya dengan Rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria yang menjadi prioritas dalam pemilihan faktor kepuasan kerja?
2. Prioritas Subkriteria dalam pemilihan faktor kepuasan kerja?
3. Faktor kepuasan kerja mana yang dianggap paling vital bagi kepuasan kerja karyawan di PT Alto Network?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dalam kaitannya dengan perumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kriteria prioritas pada faktor kepuasan kerja.
2. Menganalisis subkriteria prioritas pada faktor kepuasan kerja.
3. Menentukan faktor kepuasan kerja yang paling krusial bagi kepuasan kerja karyawan di PT Alto Network.

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Manfaat Akademis

##### **Bagi Universitas**

Diharapkan bisa memberikan manfaat kepada kalangan akademis Universitas Telkom dan untuk penulis penulis selanjutnya yang berminat untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

##### **1. Bagi Penulis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman penulis serta menjadi referensi dan masukan berharga untuk penelitian-penelitian masa depan yang terkait dengan penilaian faktor kepuasan kerja.

## **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menilai faktor kepuasan kerja bagi perusahaan. Bertujuan untuk mempermudah perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja di perusahaan.

### 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

#### a. BAB I PENDAHULUAN

Bab I penulis memberikan gambaran singkat namun padat seperti meliputi bagian yang mendasar dari penelitian yang dilakukan. Bagian ini mencakup beberapa unit kunci, termasuk Objek Penelitian, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

#### b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berfungsi sebagai sarana untuk menjelaskan teori dari tingkat umum hingga khusus, melibatkan telaah literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya. Bagian ini diakhiri dengan penyajian kerangka pemikiran penelitian. Pembaca akan menemukan dasar-dasar teoritis yang mendukung penelitian, melihat perkembangan pengetahuan dalam domain yang relevan, serta memahami landasan konseptual yang menjadi dasar penyelidikan ini. Dalam beberapa kasus, hipotesis juga dapat disertakan untuk memberikan gambaran lebih lanjut tentang arah dan tujuan penelitian.

### c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan pendekatan, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengolah data penelitian.

### d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian bab IV menyajikan hasil pengolahan data dan pembahasannya sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Terbagi menjadi dua bagian: hasil penelitian dan pembahasan.

### e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian penutup penting dari sebuah penelitian. Kesimpulan disajikan sebagai jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Bab V juga berisi masukan yang relevan dan dapat memberikan panduan untuk penelitian lebih lanjut atau memberikan rekomendasi praktis dalam konteks tertentu. Saran-saran ini dapat memberikan arah bagi pembaca atau pemangku kepentingan terkait tindakan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian.