

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Pada tahun 1993 PT Telkom mulai merambah teknologi nirkabel *Global System For Mobile Communications (GSM)*, di tahun selanjutnya, pada 1994 PT Satelit Palapa Indonesia operator jaringan *GSM* pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu SIM muncul. PT Telkomsel kemudian didirikan bersama Indosat pada tahun 1995 dan meluncurkan kartu Halo pada tanggal 26 Mei 1995 sebagai layanan paska bayar.

Tahun 1995, secara resmi Telkomsel mendapat izin untuk memberikan jasa telekomunikasi selular *GSM*, setelah sebelumnya sukses sebagai pilot project Telkom dalam proyek percontohan GAM di Batam. Hal berbeda dengan operator lain, Telkomsel mulai membangun jaringan dan melayani pelanggannya dari luar Jawa yakni Batam, Medan, dan daerah lainnya.

Selanjutnya Pada tahun 1996, Telkomsel mulai beroperasi di ibu kota Jakarta dan berhasil melayani seluruh provinsi yang ada di Indonesia, hal ini ditandai dengan pengoperasian layanan Telkomsel di Ambon dan Jayapura.

Telkomsel menjadi pelopor kartu Prabayar isi ulang di ASIA dan meluncurkan produk pertamanya simPATI, kartu ini diluncurkan saat krisis ekonomi sedang melanda tahun 1997, dimana Telkomsel memberikan solusi kepada para pengguna jasa selular yang memulai melakukan pengontrolan anggaran komunikasinya. Selain itu juga Telkomsel mendapat sertifikat ISO 9002 untuk *Customer Service On-Line* dari PT Tuv Rheinland Jerman, yang menandai layanan pelanggan Telkomsel telah memenuhi standarisasi mutu internasional.

Telkomsel pada tahun 1998 membuat program baru untuk mengembangkan jaringannya dengan mencanangkan *Word Class Operator* sebagai tolak ukur standar layanan. terkendali”, dimana simPATI yang sebelumnya hanya digunakan di area registrasinya, kini simPATI bisa digunakan di seluruh Indonesia.

Untuk tahun 1999, implementasi BIANCA (*Billing and Customer Care*) menggantikan system billing lama, menandai peristiwa penting Telkomsel dalam menjalankan bisnisnya. BIANCA memungkinkan berbagai proses dapat dilakukan secara serempak, seperti: informasi pelanggan, pencatatan percakapan, hingga produksi tagihan / *invoice*.

Predikat pelayanan terbaik untuk kategori operator seluler: “*The in Achieving Costumer Satisfaction Toward Service Quality*” dari lembaga survei frontier bekerja sama dengan majalah SWA. Pada tahun 2000, Telkomsel memelopori layanan Mobile Banking di Indonesia bekerja sama dengan bank Panin, yang merupakan inovasi Tekomsel dalam mengintegrasikan sistem teknologi telekomunikasi dan informasi dalam sistem banking.

Disini Telkomsel juga merupakan operator terkemuka layanan telekomunikasi seluler di Indonesia dengan pangsa pasar dan pendapatan saham. Pada akhir Maret 2009, Telkomsel memiliki 72.1 juta pelanggan yang berdasarkan statistik industri, mewakili pangsa pasar yang diperkirakan sekitar 50%.

Telkomsel menyediakan layanan seluler di Indonesia, melalui nasional sendiri dual-band GSM 900-1800 MHz, jaringan 3G, dan internasional, melalui 341 mitra roaming internasional di 180 negara (akhir Maret 2009). Pada September 2006, Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia untuk meluncurkan layanan 3G.

Perusahaan menyediakan pelanggan dengan pilihan antara dua-kartu prabayar simPATI dan Kartu As, atau pasca-bayar kartuHALO layanan, serta berbagai layanan nilai tambah dan program. Pada 20 Maret 2009, Telkomsel dan *Apple South Asia Pte. Ltd* meluncurkan iPhone 3G di Indonesia dengan harga disesuaikan rencana untuk semua pelanggan Telkomsel berharga.

Pada tahun 2015 Saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya oleh Singtel sebesar 35%. Telkomsel menjadi operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan 139,3 juta pelanggan per 31 Desember 2014 dan pangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007.

Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007. Telkomsel telah menjadi operaror seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu

negara per Mei 2011 Telkomsel meluncurkan secara resmi layanan komersial mobile 4G LTE pertama di Indonesia. Layanan Telkomsel 4G LTE memiliki kecepatan data access mencapai 36 Mbps. Saat Telkomsel menggelar lebih dari 100.000 *Base Transceiver Station (BTS)* yang menjangkau sekitar 98% wilayah populasi di Indonesia. Sebagai operator seluler nomor 6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pelanggan, Telkomsel merupakan pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia yang kini dipercaya melayani lebih dari 143 juta pelanggan pada tahun 2015-2016. Dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi seluler di Indonesia memasuki era baru layanan *mobile broadband*, Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi 3G, HSDPA, HSPA+, serta pengembangan jaringan *Long Term Evolution (LTE)*. Kini Telkomsel mengembangkan jaringan broadband di 100 kota besar di Indonesia. Untuk membantu pelayanan kebutuhan pelanggan, Telkomsel kini didukung akses call center 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar di seluruh Indonesia. Telkomsel bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz.

1.1.2 Visi dan Misi

1.1.2.1 Visi

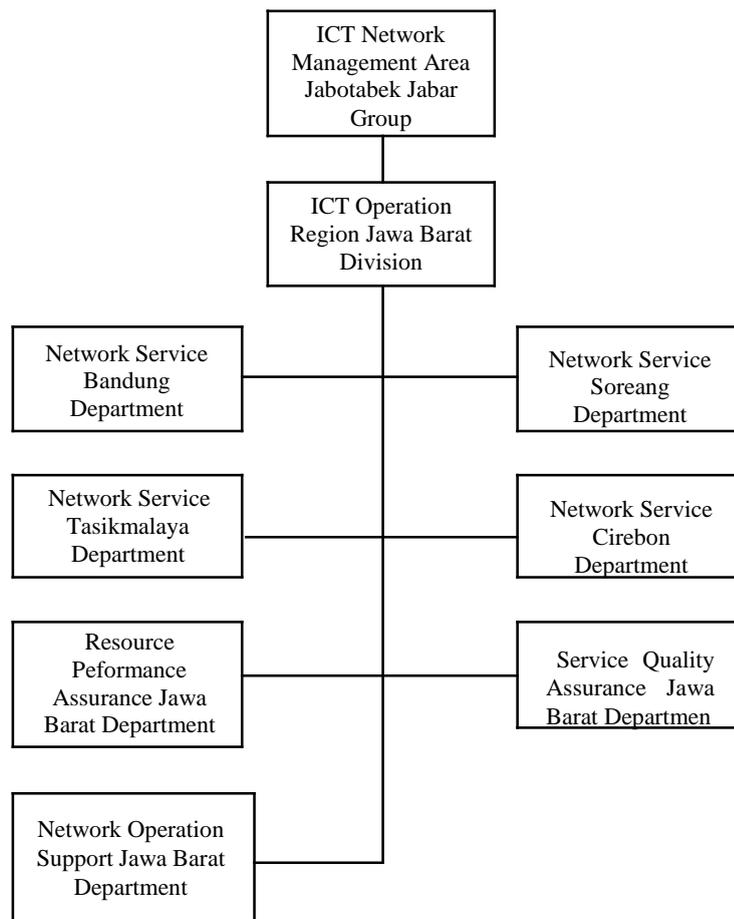
Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya.

1.1.2.2 Misi

Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sebuah susunan pembagia pekerjaan sesuai dengan porsi yang dibutuhkan dalam menjalankan sebuah organisasi dengan tujuan agar dalam mencapai tujuan yang diharapkan yang lebih optimal. Pada Gambar 1.1 mengenai struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Telekomunikasi memiliki 6 Divisi seperti *ICT Network Management, ICT Operation, Network Service, Resource Performance Assurance, Service Quality Assurance, Network Operation Support*.



Gambar 1.1. Struktur Organisasi

Sumber :

www.telkomsel.com/2020

1.1.4 Logo PT. Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL)

Logo merupakan sebuah bentuk (huruf atau lambang) yang mengandung makna. Logo memiliki peran penting sebagai sebuah identitas sebuah perusahaan. Pada Gambar 1.1 menunjukkan logo PT. TELKOMSEL yang berasal dari jargon yaitu “Begitu Dekat Begitu Nyata”. Dengan demikian slogan ini dapat menjadikan TELKOMSEL sebagai perusahaan jasa telekomunikasi bergerak yang paling banyak jumlah pelanggannya serta TELKOMSEL selalu mengutamakan kualitas dan ketersediaan kapasitas jaringan terluas serta menyediakan jasa pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.



Gambar 1.2 Logo Perusahaan

Sumber : www.telkomsel.com/

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini yang begitu kuat membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dengan lingkungan organisasi ataupun perusahaan. Pada umumnya perusahaan atau organisasi yang bertahan adalah perusahaan atau organisasi yang mampu mengatur sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan ataupun organisasi tersebut dengan baik.

Sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi memiliki peran yang penting, karena sumber daya manusia akan membawa perusahaan ke arah yang baik atau buruk. Sumber daya manusia harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan, karena sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan dan kegagalan bagi suatu perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan, apabila didalam perusahaan tidak memiliki sumber daya manusia yang baik maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan dengan lancar

Sumber daya manusia menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, apabila didalam perusahaan terdapat karyawan dengan kekuatan fisik yang baik dan mempunyai perilaku jujur dan adil maka akan mempengaruhi kinerja dan kualitas perusahaan (Ratna, 2016). Sumber daya manusia dalam perusahaan yang memiliki karyawan jujur, loyal, bertanggung jawab, disiplin, profesional dan bermental tangguh maka dapat membangun perusahaan menjadi baik (Wardhana, 2014:2).

Jika perusahaan ingin memberdayakan sumber daya manusia yang ada, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek dari sumber daya manusia itu sendiri.

Menurut Sedarmayanti (2017:3), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan, dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula oleh kualitas dan kapabilitas SDM didalamnya. Pencapaian dari tujuan dapat terhambat jika terjadi pengabaian terhadap salah satu bagian, maka berbagai usaha dilakukan perusahaan untuk membentuk serta mengelola asset SDM sebaik mungkin agar mempermudah tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Robbins dan Judge (2013:74) mengungkapkan banyak yang menyatakan jika kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari sikap karyawan itu sendiri terhadap pekerjaannya, ketika tingkat kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan melihat positif pekerjaannya dan sebaliknya ketika tingkat kepuasan rendah maka karyawan akan melihat negatif pekerjaannya. Hal tersebut didukung oleh

Priansa (2017:18) yang menyatakan jika perasaan karyawan terhadap pekerjaan mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Malyadri (2017) jika suatu organisasi memiliki karyawan dan merasa puas dengan kepuasan kerjanya, maka akan membuat perusahaan mempertahankan aset perusahaan dalam hal produktivitas, menurunkan *turnover*, karyawan memiliki motivasi kerja dan dapat mempertahankan keberadaan karyawan.

Menurut Pandey dan Asthana (2017) menyatakan mengenai faktor kepuasan kerja yaitu kondisi kerja umum, manfaat kerja, hubungan kerja, pelatihan dan pengembangan, dan juga pengakuan. Saputra & Adnyani (2019) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah memberi pelatihan dan pengawasan guna menciptakan karyawan yang berkualitas.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi, menurut Salisul *et al.*, (2015) menyatakan bahwa motivasi memiliki peran yang terhadap kepuasan kerja dimana salah satu indikator tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan kerja dapat dilihat dari motivasi.

Menurut David *et al.* (2017) terdapat beberapa keuntungan ketika perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, antara lain *Less turnover* yaitu karyawan akan tetap bekerja diperusahaan ketika merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukannya saat ini.

Lebih lanjut terdapat *Less absenteeism* merupakan karyawan yang senang dengan pekerjaannya akan sering datang dan kemungkinan kecil untuk absen atau tidak masuk bekerja. Kemudian terdapat *More pride in work performed* adalah karyawan yang puas dalam pekerjaannya mempunyai tipikal lebih bangga dengan hasil akhir dari pekerjaannya dan cenderung lebih akurat dalam mengerjakan pekerjaannya. Selanjutnya terdapat *Handle pressure situations and provide better customer service* adalah karyawan yang puas dalam pekerjaannya cenderung dapat

menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi. Karyawan bersedia untuk melakukan perubahan untuk kemajuan perusahaan, seperti mengikuti pelatihan jika memang dibutuhkan.

David *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan yang baik dapat membuat karyawan menjadi loyal dengan perusahaan dan mereka dapat menciptakan lingkungan kerja lebih menyenangkan.

Dari beberapa paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan kerja pada perusahaan PT. Telekomunikasi Seluler Regional Bandung. maka peneliti melakukan *preliminary study* terhadap 35orang karyawan PT. Telekomunikasi Seluler Regional Bandung sebagai sampel. Berikut adalah hasil dari *preliminary study* yang telah dilakukan terkait tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Seluler Regional Bandung pada Tabel 1.1 dibawah ini

Tabel 1.1 Preliminary Study Kepuasan Kerja Telkomsel Bandung

No	Pernyataan	Persen	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan gaji yang di Dapatkan	84%	Tinggi
2	Perusahaan memberikan gaji lebih baik dari pesaing	80%	Tinggi
3	Rekan kerja saya sangat membantu dalam hal bekerja	75%	Tinggi
4	Saya menikmati kerja dengan rekan Kerja	78%	Tinggi
5	Atasan selalu memberikan dukungan	80%	Tinggi
6	Atasan memiliki rasa menghargai kontribusi setiap karyawan	80%	Tinggi
7	Saya merasa puas memiliki kemajuan dalam pekerjaan	84%	Tinggi
8	Pekerjaan yang saya lakukan menarik	82%	Tinggi
9	Saya merasa puas dengan pola karir saat ini	85%	Sangat Tinggi
10	Saya merasa puas sistem promosi yang dilakukan dengan transparan	78%	Tinggi
			81%

Sumber: Data Preliminary test yang telah diolah,2020

Pada tabel 1.2 mengenai hasil olah data *preliminary test* terkait kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Bandung, dapat terlihat bahwa yang mendapatkan poin dengan kriteria sangat tinggi hanya satu item, yaitu kepuasan tentang pola karir, selebihnya dengan kriteria tinggi.

Kepuasan kerja terendah yaitu rekan kerja yang membantu dalam bekerja pada karyawan PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Bandung dengan angka 75% .

Perhitungan untuk menentukan keterangan pada tabel di atas menggunakan garis kontinum yang telah diolah oleh peneliti, sangat rendah

mempunyai rentang nilai 20% - 36%, rendah mempunyai rentang nilai >36% - 52%, sedang mempunyai rentang nilai >52% - 68%, tinggi >68% - 84%, sangat tinggi mempunyai nilai >84% - 100%

Melihat pentingnya kepuasan kerja bagi karyawan, perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sehingga diharapkan dapat diimplementasikan di perusahaan dengan baik. Menurut Sedarmayanti (2017:168), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain produktivitas kerja, gaya kepemimpinan, perilaku, tempat pengawasan, pemenuhan harapan akan gaji yang diterima dan efektivitas kerja.

Selain itu kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti gaya kepemimpinan, pendekatan manajemen, budaya organisasi, kinerja pemimpin, pemberdayaan karyawan, komitmen organisasional, kompensasi finansial, dan pelatihan karyawan (Islam *et al.*, 2016). Melihat banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya ialah budaya organisasi yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, hal tersebut didukung dengan pendapat penelitian terdahulu yaitu terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja PT. LKis Pelangi Yogyakarta (Mustafid, 2017). Penelitian terdahulu oleh Aminati (2015) berdasarkan koefisien determinasi, budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Purwokerto.

Budaya organisasi mengarahkan perilaku karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja, seperti membantu rekan kerja, suka rela melakukan kegiatan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku, toleransi membangun serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

Semakin kuat budaya organisasi yang di implementasikan maka semakin tinggi rasa puas karyawan terhadap pekerjaannya. Begitupun sebaliknya, semakin

lemah budaya organisasi yang di implementasikan maka semakin rendah rasa puas karyawan terhadap pekerjaannya.

Menurut Pandey dan Asthana (2017) menyatakan mengenai faktor kepuasan kerja yaitu kondisi kerja umum, manfaat kerja, hubungan kerja, pelatihan dan pengembangan, dan juga pengakuan. Saputra & Adnyani (2019) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah memberi pelatihan dan pengawasan guna menciptakan karyawan yang berkualitas. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi, menurut Salisul *et al.*, (2015) menyatakan bahwa motivasi memiliki peran yang terhadap kepuasan kerja dimana salah satu indikator tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan kerja dapat dilihat dari motivasi.

Seperti yang diatur dalam Kode Etik Perusahaan, karyawan diminta untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai THE TELKOMSEL WAY yaitu *Integrity, Respect, Enthusiasm, Loyalty dan Totality*. Seluruh karyawan diharapkan jujur dan etis, termasuk dalam penanganan benturan kepentingan antara hubungan pribadi dan profesional, baik yang nyata maupun yang diduga dapat menimbulkan benturan kepentingan, mematuhi ketentuan internal perusahaan, undang-undang dan peraturan yang berlaku serta menjalankan prosedur dan pengendalian intern untuk menjamin integritas proses laporan keuangan perusahaan dan kepatuhan hukum.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Bimo selaku AVP Human Capital di PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) regional Bandung bahwa dengan adanya beberapa nilai-nilai budaya The Telkomsel Way semua karyawan diharapkan dapat mengerti budaya yang diterapkan di PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), yaitu **Integrity** *Integrity* (Satunya Keyakinan terhadap nilai-nilai yang dianut dengan Pikiran dan Perbuatan); **Respect** (Menghargai dan menghormati orang lain dengan dilandasi sikap empati, sopan dan tulus); **Enthusiasm** (Keinginan dengan kesungguhan karena adanya sebuah Harapan tertinggi untuk menjadi yang terbaik); **Loyalty** (Kesetiaan dilandasi dengan adanya Kepercayaan yang berujung pada

Ketaatan sehingga menimbulkan komitmen secara penuh kepada Perusahaan, pimpinan, norma, etika dan akal sehat); **Totality** (Mendedikasikan seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki untuk mewujudkan yang terbaik). Tetapi, menurut Bapak Bimo bahwa beberapa nilai-nilai budaya The Telkomsel Way, semuanya belum dilaksanakan secara maksimal oleh semua karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Regional Bandung”**.

1.3 Rumusan Masalah

Budaya organisasi (*organizational culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Hal ini berarti bahwa setiap perbaikan budaya kerja ke arah yang lebih kondusif akan memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi peningkatan kepuasan kerja.

Budaya organisasi menjadi suatu pedoman perilaku bagi anggotanya yang secara tidak sadar diterapkan dalam menjalankan kegiatannya. Bahwasanya dalam kenyataannya, salah satu kajian budaya organisasi mengemukakan bahwa para karyawan di perusahaan yang budayanya kuat lebih komitmen pada perusahaan mereka daripada karyawan di perusahaan yang budayanya lemah. Perusahaan dengan budaya kuat juga akan menggunakan usaha-usaha perekrutan dan praktek sosialisasi

mereka untuk membina komitmen karyawan. Dan semakin banyak bukti yang mengemukakan bahwa budaya kuat berkaitan dengan kepuasan organisasi yang tinggi

1.4 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana budaya organisasi PT. Telkomsel Regional Bandung?
- b. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Telkomsel Regional Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Telkomsel Regional Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui budaya organisasi PT. Telkomsel Regional Bandung
- b. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. Telkomsel Regional Bandung
- c. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkomsel Regional Bandung

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.6.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya sumberdaya manusia.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola sumberdaya manusia.

1.7 Ruang lingkup penelitian

Penulis memfokuskan penelitiannya dengan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek Penelitian adalah Karyawan Telkomsel Regional Bandung
2. Lokasi Penelitian dilakukan di Jalan Soekarno – Hatta No. 707 Bandung
3. Variabel yang digunakan,
Variabel independen (X): Budaya Organisasi
Variabel dependen (Y): Kepuasan Kerja
4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2020 hingga Januari 2021.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, diantaranya teori tentang budaya organisasi, dan kinerja karyawan, kerangka pemikiran yang menjelaskan pengaruh dari masing-masing variabel, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel serta metode mengumpulkan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang langkah-langkah analisis dan hasil analisis dari data yang telah diperoleh.

BAB V: KESIMPULAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan penulis. Selain itu juga disertakan saran yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya