

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Profil Umum Dreezel Coffee**

Dreezel Coffee adalah salah satu *coffee shop* di Kota Bandung yang didirikan pada tahun 2015, oleh Andre Zhafiri dan Dio Prima Winandra selaku pendiri Dreezel Coffee. Dreezel Coffee adalah perusahaan yang berkonsentrasi pada produk berbasis kopi lalu Dreezel Coffee mempunyai Roastery dan juga *coffee shop*. Setelah tiga tahun melakukan riset dan uji coba kopi lalu pada tanggal 19 Februari 2015 Andre dan Dio melakukan grand opening Dreezel Coffee yang berlokasi di Jl. Cisangkuy No. 56. Pada saat ini Dreezel Coffee sudah memiliki 3 cabang di Kota Bandung yang terletak di Jalan Pajajaran No. 6A, Jalan Kolonel Masturi No. 169, dan Jalan Tubagus Ismail No.7.

Nama Dreezel berasal dari kata Yunani yang mengacu pada acara adat yang diadakan untuk menghormati hasil panen petani dan mengungkapkan rasa syukur umat dengan harapan pengunjung mendapatkan kebahagiaan yang sama dengan para petani di Yunani ketika panen datang. Untuk membuat para pengunjung merasa seperti di rumah sendiri, Dreezel Coffee memiliki suasana yang nyaman, sejuk serta disuguhi lagu-lagu yang menyesuaikan dengan situasi membuat pengunjung betah. Dan Dreezel Coffee juga memiliki barista yang sangat ramah dan komunikatif, sehingga para pelajar, pekerja, dan orang tua mengunjungi Dreezel Coffee.

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

Dreezel Coffee memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

a. Visi:

Coffee and Social at Dreezel Coffee.

b. Misi:

Providing Quality, Friendly, Homy & Solidarity.

### 1.1.3 Logo Dreezel Coffee

Logo Dreezel Coffee sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Logo Dreezel Coffee**

*Sumber:* Data Internal Dreezel Coffee, 2022

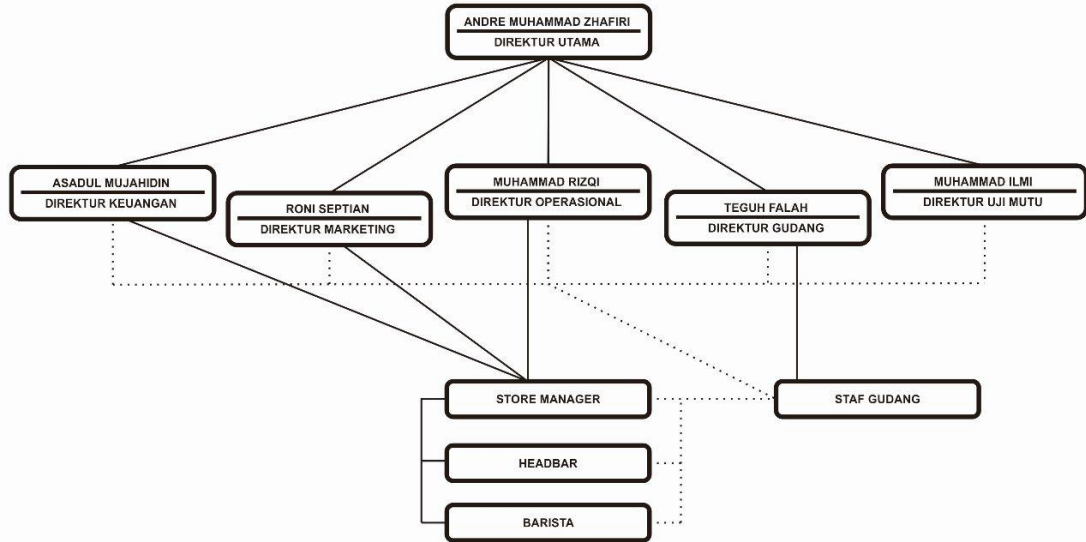
Logo ini memiliki arti yaitu warna kuning memiliki kesan hangat, menandakan bahwa Dreezel Coffee harus selalu menyambut setiap pengunjung dengan suasana hangat. Desain logo berbentuk hati menyampaikan perasaan bahwa Dreezel Coffee menghargai kliennya sehingga Dreezel Coffee dan pelanggannya memiliki hubungan yang sangat kuat.

### 1.1.4 Penjelasan Produk

Produk yang ditawarkan oleh Dreezel Coffee adalah kopi, coklat, mocktail, nut, dan tea. Minuman kopi terbagi menjadi menjadi dua jenis yaitu espresso based dan manual brew. Produk espresso based terdiri dari Black, White, Coldbrew dan Mochaccino. Untuk manual brew terdiri dari V-60, Flat Bottom, Aeropress, French Press, Clever Drip, Kono, Kalita Wave, Chemex. Sedangkan menu coklat, mocktail, nut dan tea disajikan bagi para pembeli yang tidak meminum kopi.

### 1.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada Dreezel Coffee sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Dreezel Coffee**

*Sumber:* Data Internal Dreezel Coffee, 2022

Uraian tugas dari setiap unit tersebut, yaitu:

a. Direktur Utama

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan perusahaan.

b. Direktur Keuangan

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan tata kelola keuangan perusahaan.

c. Direktur Marketing

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan marketing perusahaan.

d. Direktur Operasional

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan.

e. Direktur Gudang

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan tata kelola bahan baku dan pengadaan barang perusahaan.

f. Direktur Uji Mutu

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan tata kelola keuangan perusahaan.

g. Staf Gudang

Membantu Direktur Gudang untuk melaksanakan seluruh kegiatan tata kelola bahan baku dan pengadaan barang perusahaan.

h. Store Manager / Manajer Toko

Merencanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan operasional harian, pelaporan keuangan harian, pengelolaan tenaga kerja dan aset pada setiap toko cabang milik perusahaan.

i. Headbar / Kepala Barista

Membantu Manajer Cabang untuk melaksanakan, mengatur, memimpin, mengarahkan dan mengawasi seluruh operasional harian, pelaporan keuangan harian, penggunaan tenaga kerja dan pengelolaan aset pada setiap toko cabang milik perusahaan.

j. Barista

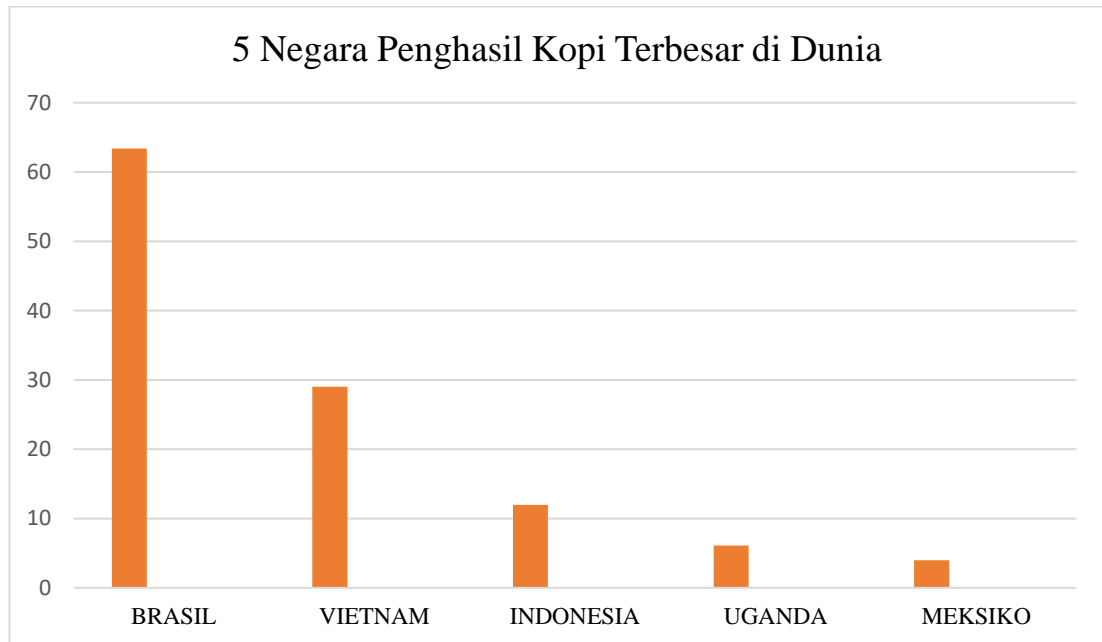
Melaksanakan tugas harian dalam hal membuat produk, melayani tamu, menjaga kebersihan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional harian.

## **1.2 Latar Belakang**

Indonesia memiliki sumber daya yang sangat melimpah, salah satunya adalah kopi. Industri kopi di Indonesia merupakan salah satu industri yang mempunyai potensi besar dalam perkembangannya. Karena Indonesia memiliki potensi bahan baku dan pasar yang besar sehingga Indonesia memiliki peluang dalam pengembangan industri pengolahan kopi. Indonesia berada di wilayah yang sangat strategis dengan istilah

berada di kawasan cincin api yang banyak gunung api sehingga kopi di Indonesia memiliki citra rasa tinggi atau eksklusif (Junaidi Hanafiah, 2020).

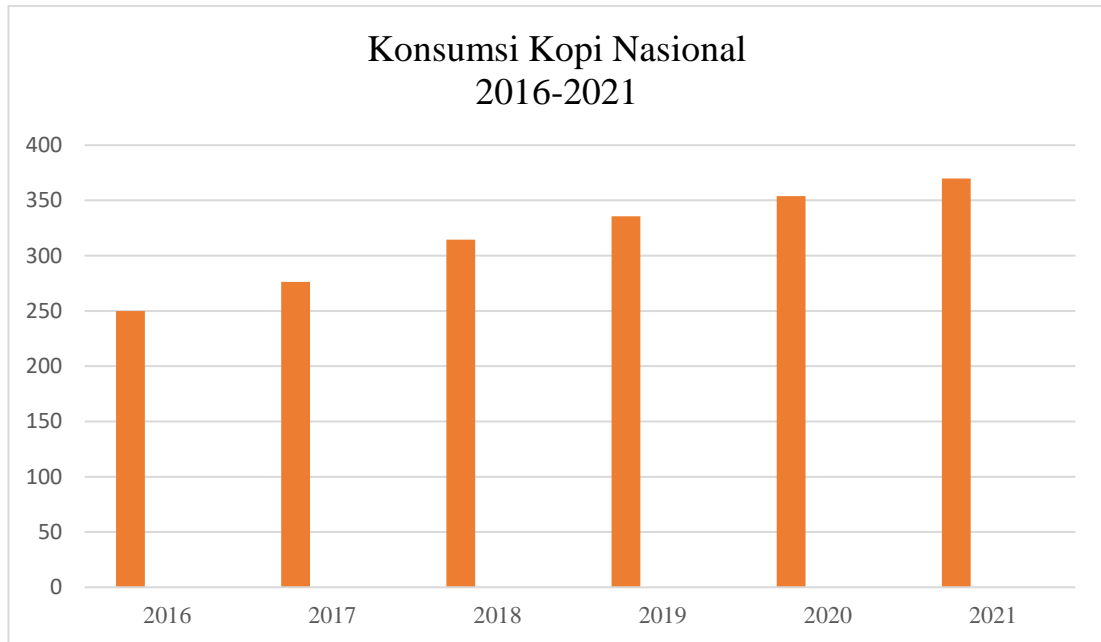
Pada saat ini, Indonesia termasuk ke dalam 5 negara penghasil kopi terbesar di dunia yang bisa dilihat pada grafik dibawah ini :



**Gambar 1. 3 5 Negara Penghasil Kopi Terbesar Di Dunia**

*Sumber: Cnn Indonesia (2022)*

Berdasarkan gambar 1.3 diatas menunjukkan bahwa Indonesia termasuk kedalam 5 negara penghasil kopi terbesar di dunia yang menempati posisi ketiga setelah Brasil, Vietnam dengan menghasilkan 11,95 juta karung pada 2020. Dari seluruh wilayah Indonesia, ada beberapa daerah yang terkenal dengan hasil biji kopi terbaiknya yaitu Sumatra, Sulawesi, Bali, Jawa, dan beberapa pulau lainnya. Konsumsi kopi di Indonesia selalu tinggi karena Indonesia merupakan produsen kopi terbesar ketiga di dunia. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.4 bahwa setiap tahun, konsumsi kopi dalam negeri meningkat. Hal ini menunjukkan fakta bahwa orang Indonesia mengkonsumsi lebih banyak kopi setiap tahun. Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingginya angka konsumsi kopi nasional akan menyebabkan peluang yang besar untuk bisnis *coffee shop* (Gunawan & Syahputra, 2020).



**Gambar 1. 4 Konsumsi Kopi Nasional 2016-2021**

*Sumber:* Databooks (2020)

Pada saat ini, mengonsumsi kopi adalah sebuah gaya hidup. Semakin berkembangnya zaman, yang pada awalnya tujuan untuk mengonsumsi kopi adalah untuk menghilangkan rasa kantuk dan hanya untuk kaum tua saat ini sudah berubah menjadi sebuah gaya hidup. Perubahan gaya hidup ini membuat *coffee shop* memiliki fungsi lain dari yang pada awalnya hanya sebagai sarana menikmati kopi kini menjadi sarana bersosialisasi, mengadakan pertemuan kantor, mengerjakan tugas bagi pelajar atau mahasiswa dan lainnya (Muhammad Ilyas & Sari, 2021).

Saat ini di Indonesia sudah banyak *coffee shop* yang berdiri di kota-kota besar salah satunya adalah Bandung. Sehingga saat ini mudah sekali untuk menemukan *coffee shop* di Bandung. Hal ini berdampak pada persaingan yang semakin meningkat dalam industri ini sehingga para pelaku usaha harus bisa menjaga kualitas, berinovasi dan bersaing secara ketat agar sebuah perusahaan bisa terus berjalan. Dengan demikian banyak *coffee shop* yang meningkat di Bandung, menandakan bahwa penikmat kopi di Kota Bandung cukup tinggi. Peningkatan tersebut ditunjukkan oleh tabel 1.1:

TABEL 1. 1  
DATA JUMLAH *COFFEE SHOP* DI KOTA BANDUNG TAHUN 2016-2021

TAHUN	JUMLAH
2016	116
2017	139
2018	157
2019	157
2020	226
2021	200

*Sumber:* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah *coffee shop* di Bandung mengalami peningkatan. Dapat dilihat terjadi peningkatan yang sangat tinggi pada tahun 2018-2020 yaitu sebesar 43% dengan jumlah 226 *coffee shop* di kota Bandung pada tahun 2020. Peningkatan tersebut terjadi karena perubahan gaya hidup dalam mengkonsumsi kopi sehingga bisnis ini dapat dikatakan sebagai bisnis yang menjanjikan.

Keberadaan sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan yang menyediakan jasa seperti *coffee shop* sangat penting karena sumber daya manusia berinteraksi langsung dengan konsumen dan juga memiliki peran dalam menjalankan kegiatan operasional dan proses bisnis perusahaan. Dengan pertumbuhan *coffee shop* yang semakin meningkat sehingga perusahaan membutuhkan sumber daya yang unggul dan berkualitas agar membantu perusahaan tetap eksis terhadap perubahan dan persaingan.

Menurut Surajiyo *et al.* (2020:1), sumber daya manusia satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawannya. Dengan hasil kinerja karyawan yang tinggi maka akan menunjukkan bahwa perusahaan tersebut berhasil dalam mengelola stafnya. Di sisi lain, jika perusahaan tidak dapat mengelola stafnya dengan baik, mungkin tidak akan berhasil dalam mencapai tujuannya. Produktivitas perusahaan dan akibatnya akan

meningkatkan keuntungan perusahaan dibangkitkan oleh karyawan yang berkinerja tinggi (Lestary & Harmon, 2017). Jika ingin memperoleh hasil kinerja karyawan yang tinggi, perusahaan patut memahami aspek yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan dan sinkron dengan haluan perusahaan.

Kinerja merupakan peringkat kesuksesan karyawan dalam menangani pekerjaannya. Menurut Priansa dalam Adhari (2021:76), menyebutkan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Hal ini diperkuat oleh Mangkunegara dalam Paramarta *et al.* (2021:89), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas mengenai definisi kinerja karyawan, kita dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja adalah usaha maksimal yang dilakukan oleh pekerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses memiliki efek positif pada karyawan, baik sebagai individu maupun sebagai anggota komunitas tempat kerja (Akbar, 2018).

Tujuan dari penelitian kinerja yang dilakukan di Dreezel Coffee adalah untuk mengidentifikasi karyawan yang telah menjunjung tinggi standar kinerja perusahaan. Selain itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja tersebut berpengaruh terhadap pertumbuhan perusahaan. Berikut adalah data kinerja karyawan Dreezel Coffee yang akan dipaparkan pada tabel 1.2:

TABEL 1. 2  
KINERJA KARYAWAN DREEZEL COFFEE 2020-2021

KATEGORI	2020		2021	
	TARGET PERUSAHAAN	ACHIEVEMENT	TARGET PERUSAHAAN	ACHIEVEMENT
SANGAT BAIK	8 (23%)	6 (17%)	10 (25%)	9 (23%)
BAIK	27 (77%)	25 (71%)	30 (75%)	27 (68%)
CUKUP	0	4 (11%)	0	3 (7%)



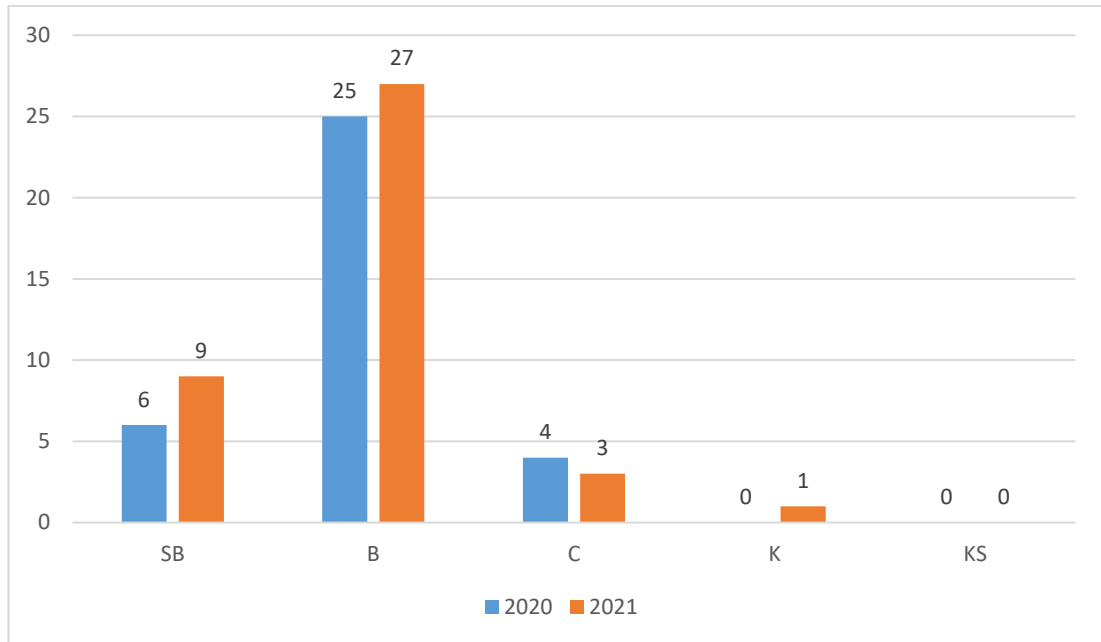
KURANG	0	0	0	1 (3%)
KURANG SEKALI	0	0	0	0
TOTAL KARYAWAN	35		40	

*Sumber:* Data Internal Dreezel Coffee, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Dreezel Coffee pada dua tahun terakhir belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh data pada tahun 2020, ada sebanyak 17% karyawan berkinerja pada kategori Sangat Baik, lebih rendah dari target perusahaan yaitu sebanyak 23%. Demikian juga capaian kinerja karyawan pada kategori Baik yang ditargetkan ada sebanyak 77% namun achievementnya lebih rendah yaitu sebanyak 71%. Pada tahun 2020 tersebut juga ditemukan ada sebanyak 11% karyawan yang berkinerja pada kategori Cukup.

Capaian kinerja karyawan pada tahun 2021 masih menunjukkan kecenderungan yang sama dengan capaian pada tahun 2020. Hal ini ditunjukkan oleh data, ada sebanyak 23% karyawan memperoleh achievement pada kategori Sangat Baik, masih lebih rendah dari target perusahaan yaitu sebanyak 25%. Pada kategori Baik, capaian kinerja karyawan pada tahun 2021 masih belum mencapai target perusahaan yaitu ada sebanyak 68% lebih rendah dari target 75% karyawan berkinerja pada kategori Baik.

Pada tahun 2021 pun masih ditemukan karyawan berkinerja pada kategori Cukup dan kategori Kurang yaitu sebanyak 11% yang menandakan belum adanya peningkatan capaian kinerja dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari grafik persentase kinerja karyawannya berikut ini:



**Gambar 1. 5 Persentase Kinerja Karyawan 2020-2021**

*Sumber:* Data Olahan Penulis, 2022

Capaian kinerja karyawan yang lebih rendah dari target perusahaan sebagaimana ditunjukkan oleh data pada gambar 1.5 diatas dapat menggambarkan adanya permasalahan yang menjadi penyebabnya. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan di sebuah perusahaan, dan setiap faktor memiliki formula khusus yang harus diikuti oleh perusahaan agar dapat diselesaikan dengan baik (Akbar, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farisi *et al.* (2020), dalam Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau menyimpulkan bahwa disiplin kerja sangat berimbas andaikan semakin baik tingkat disiplin kerja yang didapatkan, maka semakin berlipat pula kinerja karyawannya. Lalu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ainanur & Tirtayasa (2018), dalam Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PKS Sawit Langkat PT. Perkebunan Nusantara IV menyimpulkan jika motivasi yang dimiliki oleh karyawan semakin baik maka membuktikan bahwa motivasi kerja ialah salah satu elemen penting dalam kepegawaian sebuah lembaga atau perusahaan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan & Silvy (2019), dalam Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai menyimpulkan bahwa secara simultan diketahui disiplin

kerja dan motivasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai.

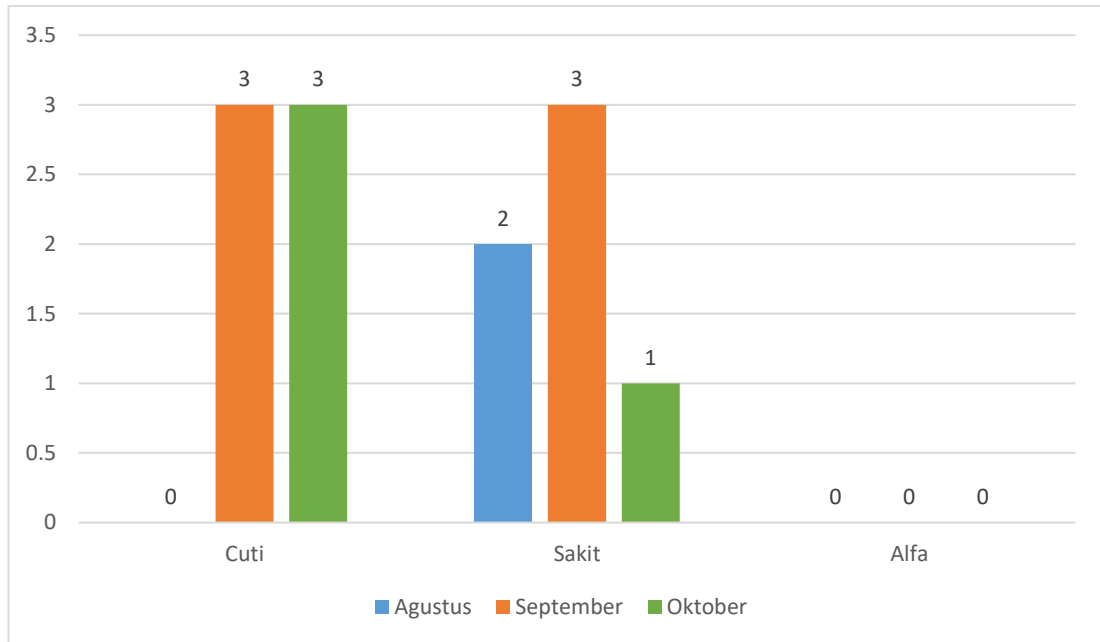
Disiplin karyawan diduga sebagai variabel yang mempengaruhi capaian kinerja karyawan di Dreezel Coffee belum sesuai target perusahaan. Untuk mendukung dugaan tersebut penulis menganalisa tingkat kehadiran karyawan yang dapat mencerminkan tingkat disiplin. Pada tabel 1.3 ditunjukkan tentang data kehadiran karyawan pada tiga bulan terakhir:

TABEL 1. 3  
DATA ABSENSI KARYAWAN PERIODE AGUSTUS-OKTOBER 2022

Periode	Jumlah Karyawan	Kehadiran						Total Absen	Jumlah Presentase
		Cuti		Sakit		Alfa			
Agustus 2022	43	0	0.0%	2	4.7%	0	0.0%	2	4.7%
September 2022	43	3	7.0%	3	7.0%	0	0.0%	6	14.0%
Oktober 2022	43	3	7.0%	1	2.3%	0	0.0%	4	9.3%

*Sumber:* Data Internal Dreezel Coffee, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas, dapat dijelaskan bahwa dari data tersebut dalam kurun waktu tiga bulan dari bulan Agustus sampai Oktober 2022 terdapat peningkatan dan penurunan absen yang dilakukan oleh karyawan. Pada bulan Agustus terdapat total persentase sebanyak 4.7% yaitu, 4,7% karyawan sakit. Pada bulan September total persentase absen sebesar 14%, artinya absen mengalami peningkatan yaitu 7% karyawan cuti dan 7% karyawan sakit. Lalu pada bulan Oktober total persentase absen mengalami penurunan menjadi 9.3%, yaitu 7% karyawan cuti dan 2,3% karyawan sakit. Tingginya angka persentase ini didukung oleh wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Pak Rizqi yang memiliki jabatan sebagai Direktur Operasional yang menyebutkan bahwa pada bulan September dan Oktober terdapat karyawan yang cuti disebabkan oleh adanya keperluan keluarga. Dreezel Coffee memiliki kebijakan bagi karyawan yang terlambat datang lebih dari lima menit maka akan ada tindakan pengurangan atau memberikan *punishment*. Untuk karyawan yang mendapatkan shift pagi maka diwajibkan untuk datang jam 07.30 dan untuk yang mendapatkan shift sore diwajibkan untuk datang jam 14.30. Selanjutnya untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari grafik persentase absensi karyawan berikut ini:



**Gambar 1. 6 Absensi Karyawan Periode Agustus-Oktober 2022**

*Sumber:* Data Olahan Penulis, 2022

Motivasi karyawan diduga juga sebagai faktor yang mempengaruhi capaian kinerja karyawan Dreezel Coffee belum sesuai target perusahaan. Untuk mendukung analisa bahwa motivasi sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja, penulis mencoba menyebarkan angket pra kuesioner terkait motivasi kerja kepada 15 orang karyawan Dreezel Coffee untuk mengetahui gejala motivasi tersebut, yang hasilnya ditunjukkan pada tabel 1.4:

**TABEL 1. 4**  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KARYAWAN**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Gaji yang diterima sudah memenuhi kebutuhan.	27%	33%	33%	7%	0%
2.	Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sudah cukup untuk mendukung kegiatan kerja karyawan.	27%	33%	33%	7%	0%
3.	Saya merasa aman dengan adanya dana darurat yang diberikan oleh perusahaan.	27%	33%	27%	13%	0%

*Sumber:* Hasil Data Olahan Pra Kuesioner, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.4 diatas, dapat dijelaskan bahwa pada pertanyaan pertama yaitu “Gaji yang diterima sudah memenuhi kebutuhan” memperoleh nilai sebesar persentase sebesar 33% dengan mayoritas responden memilih Setuju dan Cukup Setuju lalu terdapat persentase sebesar 7% responden memilih Tidak Setuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa didalam perusahaan gaji yang diterima oleh karyawan belum memenuhi kebutuhan. Kemudian pada pertanyaan kedua yaitu “Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sudah cukup untuk mendukung kegiatan kerja karyawan” memperoleh nilai persentase yang sama seperti pertanyaan pertama. Hal tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan perusahaan belum cukup mendukung kegiatan kerja karyawan. Sedangkan pada pertanyaan ketiga yaitu “Saya merasa aman dengan adanya dana darurat yang diberikan oleh perusahaan” memperoleh nilai persentase sebesar 13% responden memilih Tidak Setuju. Jika dibandingkan dari ketiga pertanyaan tersebut, nilai persentase responden memilih Tidak Setuju merupakan yang paling tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dana darurat yang diberikan oleh perusahaan belum bisa membuat karyawan merasa aman.

Berdasarkan uraian sebagaimana yang disebutkan dalam latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis dan membuktikan bahwa tingkat disiplin dan motivasi sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan di Dreezel Coffee, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja pada Dreezel Coffee”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kinerja karyawan di Dreezel Coffee?
- b. Bagaimana disiplin karyawan di Dreezel Coffee?
- c. Bagaimana motivasi karyawan di Dreezel Coffee?
- d. Bagaimana pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Dreezel Coffee secara parsial dan simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian yang disebutkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Kinerja karyawan di Dreezel Coffee.
- b. Disiplin karyawan di Dreezel Coffee.
- c. Motivasi karyawan di Dreezel Coffee.
- d. Pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Dreezel Coffee secara parsial dan simultan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

- a. Secara Teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai panduan. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi informasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kinerja karyawan, motivasi, dan disiplin.

- b. Secara Praktis:

Karena penelitian ini menunjukkan seberapa besar motivasi dan disiplin mempengaruhi atau tidak mempengaruhi kinerja karyawan, peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dan dapat diperhitungkan atau direkomendasikan untuk pimpinan Dreezel Coffee.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan sistematis dilakukan dalam upaya mempermudah pembahasan temuan penelitian dan gambaran yang berisi rincian tentang isi dan topik yang dibahas dalam setiap bab, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan penjelasan secara umum tentang isi penelitian. Isi bab ini meliputi: objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini memuat temuan dari tinjauan pustaka terkait dengan tema dan variabel penelitian dengan cara yang jelas, ringkas dan berfungsi sebagai rujukan dalam dasar penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Isi bab ini meliputi: rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan masalah penelitian yang termasuk pendekatan, metode, dan teknik untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Isi bab ini meliputi: jenis penelitian, operasionalisasi variabel, skala pengukuran, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

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

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.