

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJM) tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 dimana pencapaian visi tahun 2045 melalui transformasi ekonomi yang didukung oleh hilirisasi industri dengan memanfaatkan pembangunan sumber daya manusia. Serta dalam rencana pembangunan jangka panjang nasional (RPJPN) tahun 2025 sampai tahun 2045 pada salah satu sasaran visi rencana pembangunan jangka panjang nasional (RPJPN) adalah daya saing sumber daya manusia meningkat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia diukur dengan skor *human capital index* (RPJM 2020 -2024 dan RPJPN 2025-2045).

Saat ini, sumber daya manusia diakui sebagai sumber daya yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berharga bagi suatu organisasi. Keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui karyawan dan berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia. Namun, untuk mencapai keunggulan kompetitif, organisasi harus menggunakan alat untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi sumber daya manusianya, yang disebut strategi sumber daya manusia. Jika tidak, mereka akan kehilangan kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang kompleks saat ini dan kemampuan untuk menggunakan sumber daya manusia secara efektif (Nafari & Rezaei, 2022).

Keberhasilan dalam manajemen sumber daya manusia membutuhkan pengembangan dan penerapan sumber daya manusia yang tepat. Manajemen sumber daya manusia strategis dianggap sebagai penghubung antara sumber daya manusia dan strategi bisnis organisasi. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia strategis adalah bagaimana organisasi dapat menggunakan sumber daya manusia mereka untuk meningkatkan kinerja kompetitif (Nafari & Rezaei, 2022).

Strategi sumber daya manusia merupakan model pengambilan keputusan kebijakan sistem sumber daya manusia di bidang strategi bisnis dan konteks kompetitif. Strategi-strategi ini mencerminkan apa yang ingin dilakukan organisasi tentang berbagai aspek kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusianya. Pengembangan berkelanjutan sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan untuk setiap organisasi (Nafari & Rezaei, 2022).

PT PGAS Solution sebagai salah satu anak perusahaan PT Pertamina Gas Negara, Tbk (PGN) yang bergerak dibidang transmisi dan distribusi gas bumi. PT PGAS Solution memiliki jumlah karyawan per Oktober 2023 sebanyak 1.796 orang (tidak termasuk direksi), yang terdiri dari karyawan organik berjumlah 84 orang dan perbantuan dari PGN berjumlah 128 orang, serta tenaga alih daya 1.584 orang. PT PGAS Solution berorientasi pada bidang jasa pelayanan yang terdiri dari: 1). Pelayanan jasa *engineering, procurement, construction, installation and commission*, 2). Pelayanan jasa *operation and maintenance* infrastruktur gas bumi, 3). *Supply chain*, yaitu jasa manajemen terhadap berbagai kegiatan meliputi informasi, dana dan sumber daya lain yang saling terkait dalam pergerakan suatu produk atau jasa dari pemasok ke pelanggan, 4). Kalibrasi, pabrikasi perakitan dan perbaikan fasilitas jaringan pipa gas, pengelolaan pergudangan yang digunakan untuk proses penggantian peralatan dan instrument pipa gas pada kegiatan pemeliharaan dan operasi, manufaktur PE yang merupakan usaha memproduksi pipa gas dan pipa subduct (*Annual Report Tahun 2022, PT PGAS Solution*).

Keberadaan sumber daya manusia yang handal untuk keberlanjutan bisnis tersebut dalam menghadapi tantangan bisnis yang kompetitif merupakan kewajiban serta menjadi kunci tata kelola *good corporate governance* sebagai Badan Usaha Milik Negara. Untuk itu PT PGAS Solution dalam pengelolaan sumber daya manusia terus berinovasi sesuai dengan situasi bisnis yang berubah dengan cepat, penuh dengan ketidakpastian, sangat kompleks dan terkadang ambigu (*Annual Report Tahun 2022, PT PGAS Solution*).

Human Capital PT PGAS Solution bermuara pada *Employee Value Proposition (EVP)* dan *Employer Branding* BUMN sesuai Surat Edaran Nomor SE-11/MBU/08/2020 Menteri Badan Usaha Milik Negara yaitu setiap karyawan belajar, bertumbuh dan berkontribusi. Karyawan diharapkan dapat memberikan kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi, kompetensi yang selaras dengan strategi dan perilaku yang sejalan dengan budaya organisasi. Semua itu dapat dicapai dengan pengelolaan sumber daya manusia yang selaras dengan dukungan sistem pengembangan *talent*, sistem pengembangan kapabilitas dan apresiasi atas kontribusi yang telah dilakukan untuk kemajuan perusahaan dan akan memberikan *value* pada perusahaan baik untuk kepentingan *shareholder* dan *stakeholder* (*Annual Report Tahun 2022, PT PGAS Solution*).

Peran *human capital* dalam mengoptimalkan strategi bisnis yang diwujudkan melalui sebagai berikut: 1). Mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia dalam strategi perencanaan penempatan karyawan baik untuk jangka panjang dan jangka pendek, 2).

Mengoptimalkan sistem *talent management* sesuai dengan *needs analysis* strategi bisnis perusahaan, 3). Mengoptimalkan sistem manajemen kinerja individu dengan berbagai aspek penilaian kapabilitas sumber daya manusia pada kompetensi yang selaras dengan tujuan, strategi dan program kerja perusahaan, 4). Mengoptimalkan kinerja unggul untuk peningkatan produktivitas (*Annual Report* Tahun 2022, PT PGAS Solution).

Keberhasilan perusahaan PT PGAS Solution dilihat dari laba yang diperoleh dalam lima tahun terakhir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 nampak bahwa laba dan pendapatan yang diperoleh tiap tahun sangat fluktuatif, hal ini juga tergantung jumlah dan nilai proyek. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1 Rekap Total Proyek, Laba dan Pendapatan PT PGAS Solution Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Proyek</b>	<b>Laba (dalam miliar rupiah)</b>	<b>Pendapatan (dalam miliar rupiah)</b>
2022	694	69,54	2.208,83
2021	759	25,01	2.215,62
2020	616	46,89	1.483,20
2019	1.133	44,10	2.219,01
2018	887	123,94	1.623,30

Sumber: *Annual Report* Tahun 2022, PT PGAS Solution

Berdasarkan gambaran hasil kinerja perusahaan dilihat dari aspek pendapatan, laba dan jumlah proyek, tentu juga terkait dengan kinerja karyawan. Dari survei awal yang dilakukan tentang kinerja karyawan pada PT PGAS Solution dengan melihat lima tahun terakhir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, nampak bahwa prosentase tingkat kinerja tertinggi (*very good*) pada tahun 2021, sedangkan dari pendapatan pada tahun 2019 dan laba pada tahun 2018, hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kinerja karyawan pada tahun 2022 mengalami penurunan. Sebagai gambaran tingkat kinerja karyawan tetap (diluar tenaga alih daya) pada PT PGAS Solution dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.2 Tingkat Kinerja Karyawan Tetap PT PGAS Solution  
Tahun 2018-2022**

Tahun	Very Good	Good Plus	Good	Total Pekerja
2022	43 (20,67%)	66 (31,73%)	99 (47,60%)	208
2021	51 (24,76%)	74 (35,92%)	81 (39,32%)	206
2020	22 (10,63%)	97 (46,86%)	88 (42,51%)	207
2019	16 (7,84%)	130 (63,73%)	58 (28,43%)	204
2018	8 (3,92%)	116 (56,87%)	80 (39,21%)	204

Sumber: PT PGAS Solution

Berdasarkan prosentase tingkat kinerja karyawan tetap PT PGAS Solution yang tahun kecenderungannya naik turun perlu perhatian oleh pihak manajemen mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi. Seperti diungkapkan oleh Wahdiyatomoko (2021) bahwa upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan agar lebih optimal, secara rutin manajemen melakukan penilaian kinerja. Melakukan penilaian kinerja dalam suatu unit bisnis organisasi tentunya akan dilakukan dengan harapan agar hasil penilaian kinerja tersebut dapat digunakan sebagai cara menilai kemajuan kerja karyawan yang berdampak pada kemajuan suatu organisasi. Kinerja organisasi akan diukur dan dievaluasi dengan tujuan dapat mengetahui apakah strategi organisasi telah dijalankan dengan baik atau tidak (Wahdiyatomoko, 2021).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang peran masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Fachreza et al. 2018). Namun tinggi dan rendahnya kinerja karyawan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi.

Faktor budaya organisasi merupakan salah faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu kegiatan bisnis. Menurut Kolter & Heskett (1992) bahwa adanya aturan dan nilai-nilai yang diterapkan perusahaan kepada karyawan untuk menjaga keharmonisan baik untuk jangka panjang dan jangka pendek dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan yang dikenal dengan budaya organisasi. Budaya organisasi mempunyai kekuatan penuh, mempengaruhi individu dan kinerja.

Budaya organisasi dikenal dengan budaya perusahaan atau budaya kerja, karena tidak bisa dipisahkan dengan kinerja karyawan. Budaya organisasi diperlukan dalam suatu perusahaan sebagai sistem nilai yang membentuk aturan atau pedoman dalam berpikir dan bertindak untuk mencapai tujuan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu membuat organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi merupakan sistem nilai atau norma yang diyakini, dapat dipelajari, diterapkan dan dikembangkan seiring dinamika keberlanjutan bisnis. Budaya organisasi berfungsi sebagai perekat, pemersatu, identitas, citra, *brand*, *motivator*, pengembangan yang berbeda dengan organisasi lain yang dapat dipelajari dan diwariskan kepada generasi berikutnya dan dapat dijadikan acuan perilaku karyawan dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian visi dan misi perusahaan (Syarif F., 2020).

Fahmi (2021) dalam penelitiannya tentang budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan mengemukakan bahwa dalam suatu perusahaan yang tidak kalah pentingnya adalah pimpinan dan karyawan menciptakan budaya organisasi yang terbuka, berorientasi pada saling menghargai satu sama lain, saling membantu, mendukung, berbagi ilmu dan pengalaman sehingga kinerja pegawai menjadi optimal. Pimpinan selalu memotivasi karyawan dengan baik sebagai bentuk dorongan yang menggerakkan dan mengarahkan seseorang pada perilaku tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang memberikan kepuasan kepada karyawan dan perusahaan.

Beberapa penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sudah banyak dilakukan, namun hasilnya tidak selalu sama. Penelitian yang dilakukan oleh Nurcahyo & Indradewa (2022), Rahmat et al. (2019), Mohsen et al. (2020), Hasan H. (2023) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Putra & Nilasari (2023) menyatakan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil temuan penelitian ini menarik untuk dilakukan kajian sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Selanjutnya, seiring dengan perkembangan kondisi bisnis global saat ini, maka teknologi informasi menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis serta informasi strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat

alat yaitu komputer untuk mengolah data, sistem jaringan dan internet untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan agar dapat disebar dan diakses secara global (Jogiyanto, 2008).

Teknologi informasi dapat digunakan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka karyawan di perusahaan harus dapat menggunakan teknologi informasi tersebut dengan baik, hal ini berdampak pada hasil investasi yang besar apabila karyawan dapat memanfaatkan secara optimal sesuai dengan kemampuan (Lucas & Spliter, 1999). Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian dan *expertise* dari para pengguna yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta kinerja karyawan (Nelson, 1990). Ketersediaan teknologi informasi dapat memberikan banyak kemudahan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat (Farnita, 2020).

Penelitian terdahulu tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan, telah dilakukan oleh Tampi et al. (2022), Praditya et al. (2023), Jahroni et al. (2022), Vandela & Sugiarto (2021), Heslina & Syahrini (2021), Farnita & Junaidi (2020), dan Dony Purwoko (2020), menemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya penelitian Bharata A. (2023) menyatakan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adanya perbedaan hasil temuan penelitian ini juga menarik untuk dilakukan kajian.

Faktor lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman kepada karyawan untuk dapat bekerja optimal dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari. Lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Ahmadi, 2021). Lingkungan kerja fisik mengacu pada kondisi fisik yang ada disekitar tempat kerja yang secara langsung atau tidak langsung yaitu fasilitas yang ada dikantor, temperatur, kebisingan, pencahayaan dan kebersihan (Sedarmayanti, 2017). Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan terkait dengan hubungan kerja yaitu hubungan dengan atasan, hubungan antar rekan kerja dan hubungan dengan bawahan (Izzah et al, 2019). Lingkungan kerja yang mendukung akan membuat kinerja karyawan menjadi optimal, namun sebaliknya apabila lingkungan kerja buruk akan berdampak kinerja karyawan menurun (Haslindah et al, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Zhenjing et al. (2022), Izzah et al. (2019), Sihaloho & Siregar (2019), Adha et al. (2019), Ali H. et al. (2017), Ronny T. & Siboro C. (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya penelitian Wijk et al. (2023) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, selain faktor-faktor yang dikemukakan di atas, faktor kompensasi merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan peningkatan kinerja karyawan. Kompensasi sebagai bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan atas kontribusi karyawan karena telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan (Sudaryo et al., 2018). Kompensasi terdiri dari kompensasi finansial dan kompensasi non finansial (Mondy, 2005). Dengan kompensasi akan mendorong karyawan agar lebih termotivasi dalam mengerjakan tugas pekerjaan. Hubungan kerja yang saling menguntungkan tersebut berdampak positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kinerja karyawan dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Beberapa penelitian yang menunjukkan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, telah dilakukan oleh Siddiqi T. & Tangem S. (2018), Sudiardhita et al. (2018), Rizal & Handayani (2021), Ariskha et al. (2020), Dharmayasa & Adnyani (2020), Maryani et al. (2020), Christy et al. (2020), Hidayati L. & Zulher (2022), Permana & Pracoyo (2021), Musran (2019).

Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang telah diuraikan di atas, maka budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi, serta adanya beberapa temuan penelitian yang berbeda-beda menjadi menarik untuk dilakukan kajian pada PT PGAS Solution. Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penulis belum menemukan adanya penelitian yang menggabungkan ke empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi dengan menjadikan motivasi kerja sebagai variabel yang memoderasi.

Motivasi kerja yang memoderasi hubungan antara budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan, yaitu untuk mengetahui peran motivasi kerja memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Motivasi kerja merupakan faktor penting untuk keberhasilan organisasi karena dapat mendorong kinerja efektif karyawan (Vo et al. 2022). Lebih lanjut, menurut Kanfer (2009) & Kanfer (2017) motivasi kerja adalah

kekuatan psikologis yang menghasilkan proses kompleks dari pemikiran dan perilaku yang diarahkan pada tujuan. Proses ini berkisar pada kekuatan psikologis internal individu bersama dengan kekuatan lingkungan atau kontekstual eksternal dan menentukan arah, intensitas dan kegigihan perilaku pribadi yang ditujukan pada tujuan tertentu. Hasibuan (2006) motivasi kerja merupakan faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan menunjang perilaku manusia agar mau bekerja keras dan bersemangat untuk mencapai hasil yang optimal. Memberikan motivasi kepada karyawan akan mampu memberikan stimulus terhadap kinerja setiap individu dalam organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan menjadikan motivasi kerja sebagai variabel yang memoderasi hubungan antara budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution. Sehingga penulis mengangkat judul penelitian yaitu: **Pengaruh Budaya Organisasi, Teknologi Informasi, Lingkungan Kerja, Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Oleh Motivasi Kerja Di PT PGAS Solution.**

## 1.2 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dan agar lebih terarah serta jelas dalam penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan di PT PGAS Solution.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT PGAS Solution dilakukan upaya peningkatan kinerja karyawan melalui budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi dengan motivasi kerja sebagai variabel moderasi.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
2. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?

4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
5. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
6. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
7. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
8. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?
9. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
2. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
5. Untuk menganalisis motivasi kerja memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
6. Untuk menganalisis motivasi kerja memoderasi pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
7. Untuk menganalisis motivasi kerja memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.
8. Untuk menganalisis motivasi kerja memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.

9. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terhadap pengaruh budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT PGAS Solution dengan motivasi kerja sebagai moderasi.

2. Manfaat Praktisi

- a. Secara praktisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, solusi dan kontribusi kepada perusahaan agar tercapainya kinerja karyawan yang optimal dan memuaskan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja dan kompensasi.

- b. Hasil penelitian ini dapat menambah bahan referensi keilmuan dibidang manajemen sumber daya manusia agar kinerja karyawan dapat meningkat.

3. Manfaat Regulator

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan rekomendasi kepada manajemen PT PGAS Solution dalam pengimplementasian budaya organisasi, teknologi informasi, lingkungan kerja, kompensasi yang berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan dan dimoderasi oleh motivasi kerja.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang terkait dengan variabel penelitian yang dilakukan, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan, kerangka konseptual yang melandasi hipotesis serta hipotesis yang merupakan pengembangan dari kerangka konseptual yang menjadi acuan penelitian yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui uji statistik.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian mencakup desain penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, uji hipotesis dan kerangka pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menyajikan deskripsi obyek penelitian, deskripsi data responden yang menguraikan data hasil penelitian yang relevan dengan tujuan serta hipotesis. Selanjutnya dilakukan analisis hasil penelitian yang menggunakan pengolah data dengan program *software SEM PLS* serta analisis statistik, Sedangkan pembahasan menyajikan uraian penjelasan berdasarkan hasil temuan penelitian, penafsiran terhadap paradigma, konsep dan teori yang digunakan serta implikasi dan menginterpretasikan hasil penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan menyajikan pernyataan kesimpulan sesuai hasil penelitian dan pembahasan. Sedangkan saran menyajikan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.