

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata dan perhotelan dunia dalam kurun waktu satu dekade terakhir yaitu pada tahun 2009-2019 mengalami kenaikan, satu dari sepuluh lapangan pekerjaan itu diisi oleh pekerja industri dari sektor pariwisata (UNWTO 2019). Namun saat terjadinya wabah covid-19 yang menyebar dari Cina dan meluas ke seluruh negara termasuk Indonesia memberikan dampak yang sangat besar bagi perekonomian global termasuk Indonesia. Salah satu dampak yang sangat mempengaruhi sektor ekonomi yaitu pada industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Sektor ini secara umum di dominasi oleh perusahaan besar baik perusahaan dalam negeri maupun milik asing. Industri perhotelan lumpuh beberapa bulan terakhir. Hal ini pun mengakibatkan turunnya kondisi perekonomian masyarakat secara umum (Wijaya and Mariani, 2021)

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia menyebabkan pemerintah memberlakukan penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah salah satunya di Kota Bandung. Kebijakan ini menyebabkan kegiatan sosial masyarakat seperti transportasi umum, pusat perbelanjaan, serta aktivitas rekreasi dan hiburan di tutup. Kondisi ini mengakibatkan dampaknya sosial perekonomian masyarakat khususnya keberlangsungan pekerjaan dan penurunan pendapatan pekerjaan (Ngadi, Meliana and Purba, 2020). Kekhawatiran ini mendorong karyawan-karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih menjamin keberlangsungan pekerjaannya. Sehingga kepuasan kerja karyawan untuk tetap bekerja untuk tetap bekerja pada industri perhotelan tentunya dipertanyakan (Ferdian and Denitri, 2020)

Pandemi Covid-19 yang mendisrupsi rutinitas manusia memaksa masyarakat untuk menerima kondisi baru yang jauh berbeda dari sebelumnya. Dalam konteks ini, adaptasi kebiasaan baru memberikan kelonggaran aktivitas terhadap masyarakat dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ketat dalam pelaksanaannya.

Kondisi ini dapat dilihat sebagai salah satu bentuk upaya yang dilakukan pada transisi masa darurat ke pemulihan bencana (Syarifuddin, 2020).

Berbagai macam kebiasaan yang harus mulai diterapkan di lingkungan perkantoran di era *new normal*, misalkan sebelum pegawai masuk kantor dan menjalankan aktivitas perlu memiliki prosedur memasuki ruangan yang disarankan pemerintah, misalkan memastikan suhu badan setiap pegawai dibatas angka normal yang ditentukan, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir sebelum masuk kantor dan lain-lain. Areal perkantoran yang sudah tidak ditempati dengan jangka waktu lama akibat pegawai bekerja dari rumah atau *work from home* juga sedapat mungkin dibersihkan dan steril. Selain itu, setiap perkantoran juga perlu melakukan serangkaian pemeriksaan kepada pegawai untuk memastikan keselamatan pegawai lain agar tidak tertular Covid-19. Pada tataran regulasi, ada beberapa peraturan yang telah diterbitkan pemerintah yang bisa dirujuk dalam menyikapi adaptasi kebiasaan baru ataupun *new normal* guna menjamin fase transisi ini benar-benar efektif (Syarifuddin, 2020).

Fenomena ini menjadi hal yang perlu diperhatikan agar karyawan dapat tetap fokus dan efisien dalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan untuk peningkatan kinerja karyawan saat pandemi covid-19. Jika kepuasan kerja tidak dapat tercapai maka akan mengakibatkan penurunan kinerja, produktivitas, bahkan peningkatan absensi, dan penurunan loyalitas karyawan (Aziri, 2011). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi merupakan salah satu sifat positif bagi pekerjaannya, namun sebaliknya karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap kinerjanya. Karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya akan semakin membaik kinerjanya, semangat dalam bekerja, memenuhi target, bekerja dengan tuntas dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya. Tetapi sebaliknya jika karyawan tersebut tidak puas saat bekerja maka karyawan akan merasa jenuh, kinerjanya akan menurun, sering mengeluh terhadap pekerjaannya, banyak menantang pembicaraan dan bahkan berniat untuk berhenti bekerja. Dengan kata lain kepuasan kerja adalah suatu perasaan karyawan

terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins and Judge, 2008)

Sebagai salah satu aset yang penting dalam perusahaan sumber daya manusia dapat menunjang perusahaan untuk mencapai tujuan melalui karya, bakat kreativitas, inovasi, dorongan dan peran nyata, salah satunya pada perusahaan yang bergerak dibidang industri perhotelan yaitu Novotel Hotel Bandung. Novotel Hotel Bandung merupakan hotel bintang 4 di Kota Bandung yang merupakan bagian dari Accor Group Hotel yaitu salah satu International Chain Hotel terbesar di dunia. Novotel Hotel Bandung merupakan penyedia jasa pada bidang *hospitality* yang harus menyediakan pelayanan yang baik dan membutuhkan banyak sumber daya manusia demi menunjang kualitas pelayanan pada tamu. Menyadari hal tersebut, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin

Novotel Hotel Bandung merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di pusat Kota Bandung. Novotel Hotel Bandung berada di lokasi yang strategis yang dapat memudahkan tamu untuk menjangkau tempat-tempat tujuan wisata. Novotel Hotel Bandung juga memiliki berbagai macam fasilitas yang dapat menunjang tamu yang datang untuk menginap. Novotel Hotel Bandung memiliki sumber daya manusia yang hadir untuk memberikan pelayanan kepada tamu. Tamu yang datang untuk menginap membutuhkan pelayanan yang terbaik, karena saat ini salah satu cara untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Jika karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, tamu yang datang untuk menginap akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kinerja karyawan memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan suatu sektor perhotelan. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan pengukuran tamu mengenai produk, jasa, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melampaui harapan tamu. Ansory & Indrasari (2018) menyatakan, kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan nama perusahaan dan memajukan

perusahaan tersebut. Keunggulan suatu jasa perhotelan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diperlihatkan, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan tamu atau belum sesuai.

Berdasarkan data yang bersumber dari *Online Travel Agent*, penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel Bintang 4 di Kota Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Penilaian Tamu Terhadap Pelayanan Hotel Bintang 4 di Kota Bandung**

<b>Hotel</b>	<b>Agoda</b>	<b>Booking.com</b>	<b>Trivago</b>	<b>Tripadvisor</b>	<b>Expedia.com</b>
Hotel Jannevala Bandung	9,1	9,0	8,5	4,5	4,5
De Braga by Artotel Bandung	9,1	8,7	8,1	4,5	4,7
Courtyard by Marriott Bandung	8,9	8,8	8,9	4,5	4,6
Four Point By Sheraton Bandung	8,9	8,9	8,8	4,5	4,5
De Paviljoen Bandung	8,7	8,6	8,4	4,5	4,4
Mercure Bandung Nexa	8,7	8,5	8,6	4,5	4,2
Mercure Bandung City Centre	8,5	8,4	8,4	4,0	4,0
Novotel Hotel Bandung	8,4	8,2	8,3	4,0	4,3

Sumber : [www.agoda.com](http://www.agoda.com) (2022), [www.booking.com](http://www.booking.com) (2022), [www.trivago.co.id](http://www.trivago.co.id) (2022), [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) (2022), [www.expedia.co.id](http://www.expedia.co.id) (2022) dan hasil olahan peneliti (2022)

Dari tabel 1.1 menunjukkan penilaian tamu terhadap pelayanan hotel-hotel bintang 4 yang memiliki kriteria sama dengan Novotel Bandung. Dari beberapa *online travel agent*, menunjukkan bahwa penilaian tamu terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung tergolong cukup rendah meskipun rata-rata penilaian tamu terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung terlihat cukup baik yaitu dengan dengan rata-rata memberi nilai 8, namun hal tersebut masih kurang untuk mendapatkan top peringkat hotel bintang 4 . Jika dilihat melalui *online travel agent* Agoda tamu memberi nilai terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung dengan nilai 8,4 skala 10, melalui *online travel agent* Booking.com tamu memberi nilai terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung dengan nilai 8,2 dari skala 10, melalui *online travel agent* Trivago tamu memberi nilai terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung dengan nilai 8.3 dari skala 10, melalui *online travel agnet* Tripadvisor tamu memberi nilai terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung dengan nilai 4,0 dari skala 5, melalui *online travel agent* Expedia.com tamu memberi nilai terhadap pelayanan Novotel Hotel Bandung dengan nilai 4,3 dari skala 5. Jika dibandingkan dengan hotel-hotel pesaing lainnya yang memiliki kriteria sama Novotel Hotel Bandung masih tergolong cukup rendah. Jika hotel tidak segera memperbaiki pelayanannya, maka Novotel Hotel Bandung akan kalah bersaing dengan hotel-hotel pesaing lainnya terutama dengan hotel-hotel bintang 4 lainnya.

Saat adanya pandemic covid-19 banyaknya kamar hunian di Novotel Hotel Bandung yang kosong karena sepi pengunjung, *event-event* yang sudah di booking pun dibatalkan sehingga Novotel Hotel Bandung mengalami banyak sekali kerugian. Tingkat pendapatan hotel pun tidak sesuai dengan harapan dan mengalami kerugian yang sangat besar, sehingga saat terjadinya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Novotel Hotel Bandung melakukan penutupan hotel selama 3 bulan terhitung dari bulan April Mei Juni untuk mengatasi kerugian dan permasalahan biaya hotel. Mengatasi permasalahan biaya untuk keberlangsungan operasional hotel dikeluarkan kebijakan yang salah satunya merumahkan sementara karyawan dengan aturan-aturan tertentu. Berdasarkan data dari Persatuan Hotel dan Restoran (PHRI, 2020) hingga bulan Mei 2020 sekitar 8,1 juta karyawan dirumahkan dengan berbagai kebijakan sesuai dengan ketentuan dari hotel. Ada beberapa hotel yang memberikan

kebijakan merumahkan secara bergantian atau ada pula yang memberhentikan sementara posisi-posisi yang tidak terlalu dibutuhkan pada operasional saat pandemi covid-19. Kebijakan ini didukung dengan pemberian gaji setengah atau penuh dari gaji pokok tergantung kondisi keuangan dari hotel tersebut.

Dampak dari adanya pandemi Covid-19 ini, pihak hotel pun mengumumkan jika mereka tidak mampu memberikan gaji yang sama seperti sebelum terjadinya pandemi, tunjangan dan insentif pun tidak ada yang berarti hal ini pun dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Pandemi menghambat banyak hal pada sektor ekonomi yang menyebabkan banyak kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder juga melambung harganya, dengan gaji yang hanya 30- 40% saja tidak mampu menutup kebutuhan hidup karyawan, apalagi efek pandemi ini tidak diketahui sampai kapan, hal inilah yang menjadi faktor utama rendahnya kepuasan kerja karyawan. Selama terjadinya pandemi ini karyawan melakukan pekerjaan atau tugasnya dengan baik, namun pekerjaan yang dilakukan terkadang masih tidak sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan kondisi hotel yang masih terbelang sepi beberapa karyawan kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga mereka menjalankan pekerjaan kurang maksimal.

Departemen *food & beverage* sangat memiliki peran penting dalam operasional suatu hotel, departemen *food & beverage* merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam pembentukan kesan pada tamu. Departemen *food & beverage* juga memiliki beberapa bagian di dalamnya yang memiliki peranan masing-masing dalam pemberian jasa kepada tamu seperti, *food & beverage service* dan *food & beverage product*. Adapun jumlah karyawan dari departemen *food & beverage service* dan *food & beverage product* sebagai berikut :

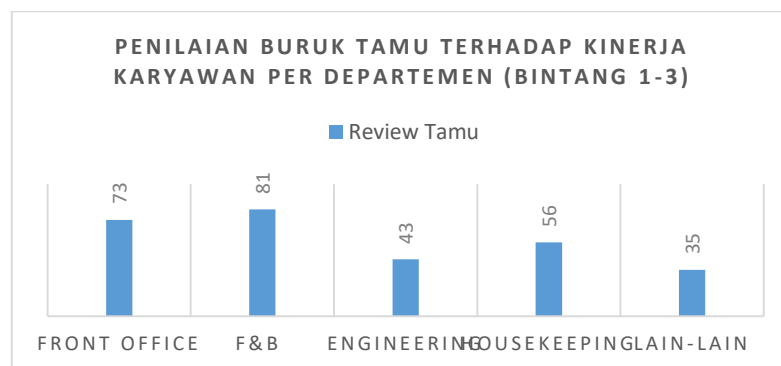
**Tabel 1.2 Jumlah Karyawan departemen *food & beverage service* dan *food & beverage product***

Departemen	Karyawan Kontrak	<i>Apprentice</i>	<i>Daily workers</i>
F&B <i>service</i>	5	1	14
F&B <i>Product</i>	11	0	8

Sumber : HRD Novotel Hotel Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah keseluruhan karyawan departemen *food & beverage* Novotel Hotel Bandung yaitu sejumlah 39 karyawan dari karyawan tersebut dari departemen *F&B service* berjumlah 20 karyawan yang terdiri dari 5 karyawan kontrak, 1 karyawan *Apprentice* dan 14 karyawan *Daily workers* lalu, dari departemen *F&B Product* berjumlah 19 karyawan yang terdiri dari 11 karyawan kontrak dan 8 karyawan *Daily workers*.

Dari masing-masing pernanan yang dimiliki dari setiap departemen mereka harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu hotel. Namun jika dibandingkan dengan departemen operasional yang ada di Novotel Hotel Bandung, departemen *food & beverage* memiliki tingkat kinerja yang masih cukup rendah, hal tersebut berdasarkan hasil *review* tamu pada online travel agnet Tripadvisor, hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut kinerja karyawan yang juga dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu :

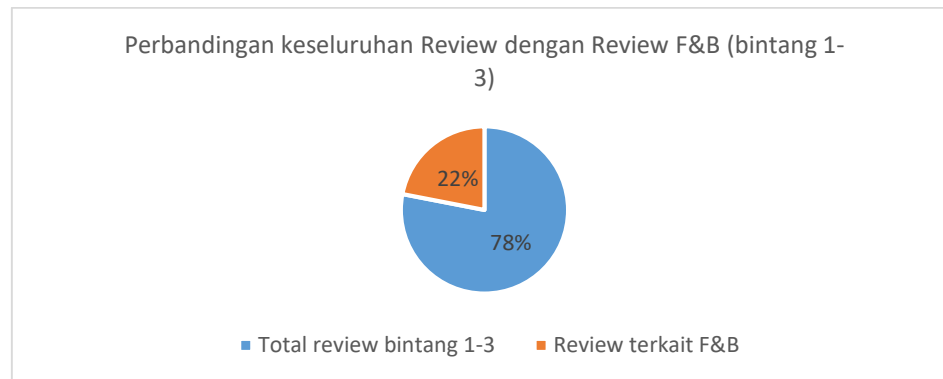


Sumber : [www.Tripadvisor.com](http://www.Tripadvisor.com) (2022) dan hasil olahan peneliti (2022)

### Gambar 1.1 Penilaian buruk Tamu Terhadap Kinerja Karyawan Per Departemen (Bintang 1-3)

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa departemen *Food & Beverage* merupakan departemen tertinggi yang mendapatkan penilaian buruk dari hasil penilaian tamu pada *online travel agent* Tripadvisor. Berdasarkan data pada online travel agent Tripadvisor terdapat 288 *review* kurang baik mengenai pelayanan pada Novotel Hotel Bandung. Dari keseluruhan total *review* tersebut terdapat 81 *review* yang terkait dengan *departemen Food & Food*, 73 *review* yang terkait dengan *departemen*

*front office*, 56 *review* yang terkait dengan *departemen housekeeping*, 43 *review* yang terkait dengan *departemen engineering*, sedangkan 35 *review* lainnya menjelaskan mengenai penilaian kurang baik diluar kinerja departemen seperti fasilitas, bangunan dan lainnya.



Sumber : [www.Tripadvisor.com](http://www.Tripadvisor.com) (2022) dan hasil olahan peneliti (2022)

**Gambar 1.2 Perbandingan keseluruhan *Review* dengan *Review F&B* (bintang 1-3)**

Berdasarkan gambar pada 1.2 menunjukkan data hasil penilaian kinerja karyawan Departemen food & beverage Novotel Hotel Bandung berdasarkan hasil *review* tamu pada *Online Travel Agent* Tripadvisor pada tahun 2020-2022. Dari keseluruhan data, penulis hanya mengambil *review* pada bintang 1-3 saja. Total dari keseluruhan data *review* bintang 1-3 yaitu 288 *review*, dari total data tersebut terdapat 81 *review* terkait departemen *Food & Beverage*. Dari keseluruhan *review* yang dinilai oleh tamu kebanyakan dari mereka mengeluhkan pelayanan *restaurant* yang kurang ramah, makanan yang kurang bervariasi, kualitas makanan yang sangat standar, pelayanan service makanan yang dirasa kurang baik dibandingkan hotel-hotel pesaing bintang 4 lainnya. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya yaitu dengan meningkatkan kepuasan kerja kepada karyawan.

Untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan dibutuhkan keefektifan karyawan dalam bekerja, namun jika kinerja karyawan masih sangat rendah akan sulit bagi perusahaan untuk berkembang dan maju. Persoalan akan kinerja karyawan ini tentunya sangat penting bagi perusahaan untuk dicari akar permasalahannya, karena jika terus



terusan dibiarkan begitu saja akan berdampak buruk bagi perusahaan itu sendiri. Masalah kinerja yang dialami oleh Novotel Hotel Bandung sebenarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan menurut pendapat ahli adalah kepuasan kerja (Luthans, 2021), kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja terkait dengan pemenuhan kebutuhan karyawan itu sendiri, karyawan yang sudah terpenuhi kebutuhannya akan mempresepsikan dirinya sebagai karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya. Namun sebaliknya, ketidakpuasan karyawan muncul apabila perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dari seorang karyawan. Kepuasan kerja merupakan peran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung atau tidak langsung akan berdampak pada produktivitas kerja seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Hal ini merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk mengetahui dan mengenali faktor apa saja yang dapat membuat seorang karyawan puas terhadap pekerjaannya. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, kinerja seorang karyawan pun akan meningkat. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan salah satunya adalah kesesuaian pekerjaan dengan upah yang diberikan perusahaan, kebijakan dari perusahaan, kesempatan untuk mengembangkan kemampuan karyawan, lingkungan kerja dan juga perilaku atasan. Jika karyawan merasa tidak puas maka ada beberapa hal yang mungkin akan terjadi seperti, karyawan akan berfikir untuk menunda pekerjaan sampai meninggalkan pekerjaan. Menurut Handoko (2001) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dapat mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, yang biasanya tampak dalam sikap positif para karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya

Beberapa hasil penelitian ditemukan bahwa, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Robbins and Judge, 2008). Maka dari pemaparan tersebut dapat diketahui

bahwa jika semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka tingkat produktivitas kinerja karyawan justru akan semakin meningkat pula. Apabila seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan cenderung akan memperlihatkan kinerja yang baik pada pekerjaannya. Sebaliknya, apabila karyawan tidak merasa puas akan berdampak pada kualitas pekerjaan yang rendah.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, maka perlu sekiranya dilakukan penelitian untuk melihat apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja [ada karyawan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung di era *New Normal Covid-19*”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diungkapkan diatas maka perumusan masalah utama dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung
2. Untuk menganalisis tingkat kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung
3. Untuk menganalisis besar pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* Novotel Hotel Bandung

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini terbagi menjadi dua jenis kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi berkembangnya ilmu manajemen khususnya pada Manajemen Sumber Daya Manusia, dan memperdalam teori kepuasan kerja di industri pariwisata khususnya *hospitality* industri. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi pihak lain untuk mengetahui perkembangan industri perhotelan

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan mengenai pentingnya kepuasan kerja yang terjadi di perusahaan sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan. Selain itu dapat diharapkan menjadi masukan bagi pihak Novotel Hotel Bandung dalam mengatasi rendahnya kepuasan kerja.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini akan disusun ke dalam lima bab, dari setiap bab tersebut memiliki pembahasan yang akan terfokus, namun tetap saling terkait satu dengan yang lainnya. Kelima bab tersebut antara lain, yaitu sebagai berikut

##### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang permasalahan yang melandasi penelitian dari pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu terdapat mengenai rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari dilakukan penelitian, dan sistematika penelitian tersebut.

##### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini berisikan mengenai kajian teori para ahli maupun penelitian sebelumnya yang menjelaskan terkait kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu terdapat kerangka pemikiran di dalam penelitian ini, serta terdapat hipotesis dari penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai metode-metode penelitian atau langkah langkah yang digunakan pada penelitian, yang di dalamnya terdaat lokasi penelitian, metode penelitian, instrumen penelitian, desain penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian validitas serta realibilitas, serta terdapat ranangan analisis data

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai profil perusahaan, kemudian terdapat gambaran secara umum dari hasil pembahasan, kemudian terdapat gambaran secara umum dari hasil pembahasan dari analisis, dari hasil temuan selama penelitian, berdasarkan data yang telah didapat dari kuesioner yang dilakukan oleh peneliti

### BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab lima ini berisikan mengenai kesimpulan serta saran yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya