

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pekerja profesional adalah mereka yang memiliki pekerjaan yang menghasilkan nafkah dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan khusus, baik terikat oleh sebuah instansi maupun pekerja lepas yang kini lebih dikenal dengan sebutan freelancer. Pekerja profesional di dunia melakukan pekerjaan mereka untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dengan menghasilkan uang berupa gaji yang dibayarkan setiap bulan ataupun upah yang diterima setelah melakukan suatu pekerjaan. *Human Resource Department* akan melihat seberapa besar seseorang dikatakan profesional dan mampu menduduki sebuah jabatan melalui banyak persyaratan, salah satunya adalah identitas profesional yang dimiliki oleh calon kandidat. Identitas profesional seseorang dibutuhkan sebagai modal untuk mendapatkan pekerjaan dan bersaing dengan sumber daya manusia lain. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, Mukhtaruddin & Abukosim (2018) yang menggabungkan dua makna yaitu identitas dan profesional, identitas profesional adalah seseorang yang memiliki ciri-ciri atau tanda-tanda yang ahli dalam suatu bidang atau menyanggah suatu profesi.

Seseorang yang memiliki identitas profesional yang diakui secara akademis akan lebih mudah mendapatkan pekerjaan di sebuah perusahaan dibandingkan dengan yang tidak terakreditasi dan memiliki sertifikat kelulusan. Ketika seseorang sudah menjadi karyawan dalam suatu perusahaan maka ia dianggap se-

bagai aset yang berharga yang menjadi investasi bagi perusahaan tersebut untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Menurut Tsakissiris (2015) dalam penelitiannya, identitas profesional adalah diri seseorang sebagaimana ia dipersepsikan dengan suatu profesi dan keanggotaan. Identitas profesional diciptakan melalui keyakinan dan sikap, nilai, motif serta pengalaman seseorang melalui bagaimana individu mendefinisikan diri mereka sendiri dalam kehidupan profesional mereka saat ini. Hal ini terkait dengan aktual sumber daya simbolik termasuk status dan harga diri, penguasaan, rasa memiliki dan keterikatan.

Beberapa penelitian telah menyelidiki konsep identitas profesional. Misalnya, penelitian Rhodes (2006) menunjukkan bahwa identitas profesional guru perguruan tinggi sangat membantu dalam membantu mereka mengatasi ketidakpuasan mereka pada kendala kerja, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengurangi *turnover intention* mereka. Hackett (2015) menemukan bahwa semakin tinggi tingkat identitas profesional perawat, semakin sedikit tekanan kerja dan kelelahan kerja yang mereka rasakan. Sebuah studi terhadap anggota staf perguruan tinggi juga menunjukkan bahwa identitas profesional juga dianggap sebagai faktor yang berpengaruh dalam keterlibatan kerja (Zhou, Ma, & Dong, 2018). Keberhasilan seseorang di dalam tempatnya bekerja dinilai dari bagaimana ia dapat bertanggung jawab dengan tugas dan kewajiban yang diberikan hingga mencapai target yang sudah ditentukan. Fenomena lain yang sering terjadi adalah kinerja perusahaan yang telah demikian baik dapat dirusak oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya.

Salah satu bentuk perilaku karyawan yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah seberapa besar *turnover intention* dalam perusahaan tersebut (Sari dan Susanto, 2019). Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyaknya perusahaan. Bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Handaru dan Muna, 2012). Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. Menurut Dharma (2012) *Turnover intention* merupakan derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. *Turnover intention* pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (*turnover*), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiri dan bukan merupakan keinginan organisasi atau perusahaan (Manurung dan Ratnawati, 2013). Karyawan sebagai sumber daya utama dalam perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu dalam produktivitas perusahaan. Tanpa karyawan tujuan perusahaan akan sulit tercapai dan akhirnya tidak mampu bertahan

dalam persaingan. Karyawan memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan, sedangkan perusahaan memberikan pembayaran sebagai balas jasa atas kinerja yang baik yang sudah diberikan karyawan terhadap perusahaan. Hal tersebut sangatlah penting karena secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi ukuran terhadap timbulnya Kepuasan Kerja Karyawan (Rismayani, Musadieg & Aini, 2018).

Menurut Hasibuan (2016: 202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Karyawan mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan, karena karyawan menentukan tercapai atau tidaknya visi dan misi dari perusahaan tersebut. Agar karyawan dapat bekerja secara maksimal, maka mereka harus terikat. Menurut Macey et al (2009) rasa *engaged* adalah suatu keterkaitan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki (*sense of belonging*), loyalitas dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga perusahaannya. Juga menurut penelitian sebelumnya, jika perusahaan memiliki karyawan yang rasa keterikatannya tinggi akan membuat karyawan betah untuk bekerja di tempat tersebut juga kepuasannya akan meningkat (Rachmawati, 2013).

Dalam segala bidang usaha, masalah *turnover intention* dapat terjadi kapan saja, termasuk dalam perusahaan di bidang industry retail. Seorang karyawan di bidang industri retail harus memahami betul apa pekerjaannya sehingga identitas profesional sangat dibutuhkan di sini. Seorang pekerja di perusahaan harus berji-

wa professional agar pengguna produknya merasa nyaman mengingat industry retail adalah industry kebutuhan sehari-hari yang harus menjaga kualitas produknya. Dengan membangun profesionalitas yang baik dalam hal *maintenance costumers*, maka kepuasan akan produknya itu sendiri akan meningkat. Sumber daya manusia di industri retail perlu diperhatikan sehingga mereka merasa terikat dengan pekerjaan itu sendiri. Jika para pekerja merasakan identitas profesional mereka, maka mereka akan menjadi *engage* dengan perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari & Susanto (2019) mengungkap tentang tingginya *turnover intention* di PT. WBS Semarang dengan objek pada PT. WBS sebuah perusahaan yang bergerak dibidang restoran dengan sajian chinese food atau masakan cina. Kemudian penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rismayanti, Musadieg & Aini (2018) membahas tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* serta dampaknya pada Kinerja Karyawan yang dilakukan pada karyawan tetap PG Kebon Agung Malang. Kombinasi variabel yang mempengaruhi *turnover intention* sangat beragam sehingga dalam penelitian ini menggunakan variabel dan model yang masih jarang digunakan oleh penelitian sebelumnya salah satunya adalah variabel Identitas Profesional untuk meneliti *turnover intention*. Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian milik Wang, Xu, Zhang & Li (2020) dan variabel yang terdapat di dalamnya adalah *Professional Identity*, *Job Satisfaction*, *Employee engagement* dan *Turnover intention*. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) replikasi adalah penelitian yang dilakukan dengan model yang ada guna mendapatkan hasil yang serupa yang dilakukan oleh peneliti lain sehingga meningkatkan kepercayaan akan penelitian ter-

sebut. Model dan hipotesis yang digunakan juga berbeda guna melakukan konfirmasi pada subjek, waktu, dan tempat yang berbeda. Sehingga, variabel dalam penelitian ini adalah Identitas Profesional, Kepuasan Kerja, *Employee engagement* dan *Turnover intention* dengan judul "Pengaruh Identitas Profesional terhadap *Turnover intention* dengan Kepuasan Kerja dan *Employee engagement* sebagai variabel mediasi pada PT. Matahari Department Store, TBK”.

Berdasarkan fenomena mengenai identitas profesional, *employee engagement*, kepuasan kerja, dan *turnover intention* yang telah dijelaskan oleh beberapa peneliti terdahulu, masih terdapat perbedaan hasil dari penelitian terdahulu lainnya yang dapat dilihat pada tabel *research gap* berikut ini:

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Variabel	Hasil
Pengaruh Komitmen Profesional dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur)	Putri Awalina, 2016	Dependen: <i>Turnover Intention</i> Independen: Komitmen Profesional ( <i>Affective Professional Commitment; Continuance Professional Commitment; Normative Professional Commitment</i> ), Kepuasan Kerja	Komitmen profesional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	Musadieg & Aini (2018)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen:	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan

Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan		Kepuasan Kerja Intervening: <i>Turnover Intention</i>	Kerja Karyawan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan
Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Dosen Tetap STIE Indonesia Membangun	Fahmi Jahidah Islamy, 2017	Dependen: <i>Turnover Intention</i> Independen: <i>Employee Engagement</i>	<i>Employee engagement</i> berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> <i>Medical Representative</i>	Muhammad Irfan Nasution, 2017	Dependen: <i>Turnover Intention</i> Independen: Stres kerja Intervening: Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi	Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap <i>turnover intention</i>
<i>The Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior on Turnover Intentions</i>	Orhan Uludağ, Sonia Khan, Nafiya Güden, 2011	Dependen : <i>Turnover Intention</i> Independen : <i>Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship</i>	OCB tidak mempengaruhi <i>turnover intention</i>

<p>Pengaruh Identitas Profesional, <i>Locus Of Commitment</i>, dan Intensitas Moral Terhadap Intensi Auditor Untuk Melakukan Tindakan <i>Whistleblowing</i></p>	<p>Muhammad Iqbal, Mukhtaruddin, Abukosim, 2018</p>	<p>Dependen: Intensi untuk Melakukan <i>Whistleblowing</i> Independen: Identitas Profesional, <i>Locus of Commitment</i> Moderating: Karakteristik personal auditor</p>	<p>Terdapat hubungan positif antara identitas profesional dengan intensi pelaporan atau intensi melakukan <i>whistleblowing</i>.</p>
<p>Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Perawat</p>	<p>Lutfi Rachman, Aryo Dewanto, 2016</p>	<p>Dependen: <i>Turnover Intention</i>, Kepuasan kerja Independen: <i>Employee Engagement</i></p>	<p>Terdapat pengaruh tidak langsung <i>employee engagement</i> terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja.</p>
<p>Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i></p>	<p>Hotpascaman Simbolon, 2016</p>	<p>Dependen: <i>Turnover Intention</i> Independen: <i>Employee Engagement</i></p>	<p>Terdapat hubungan antara <i>employee engagement</i> terhadap <i>turnover intention</i>.</p>

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening	Aulia Nur Fadiyanti, 2017	Dependen: Turnover Intention Independen: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap turnover intention melalui komitmen organisasional sebagai variabel intervening.
Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express	Yuda & Ardana, 2017	Dependen: Turnover Intention Independen: Kepuasan Kerja, Stres Kerja	Kepuasan kerja tidak berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>

Pada penelitian ini, objek penelitian dilakukan di PT. Matahari Department Store, TBK. yang merupakan perusahaan retail di Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 1972. Matahari bergerak di bidang industri retail yang hingga saat ini telah mengoperasikan 153 gerai yang tersebar di 76 kota di seluruh Indonesia dan telah mengembangkan kehadirannya dalam dunia online melalui mataharistore.com

Penelitian ini dilakukan dengan jumlah karyawan 97 orang yang tercatat hingga tahun 2020. Jumlah tersebut sering berubah karena terjadi perputaran karyawan yang tergolong tinggi. Berdasarkan data personalia, rata-rata *turnover*

mencapai 29% yang dihitung sejak tahun 2018 hingga 2020. Tahun 2018 jumlah *turnover* karyawan adalah 24,7%, tahun 2019 sejumlah 16,7%, dan tahun 2020 sejumlah 49,7%.

Tabel 1.2 Turnover Rate

Tahun	Jumlah Karyawan	Turnover Rate
2018	231	24,7%
2019	193	16,7%
2020	97	49,7%

Sumber: data personalia, 2020

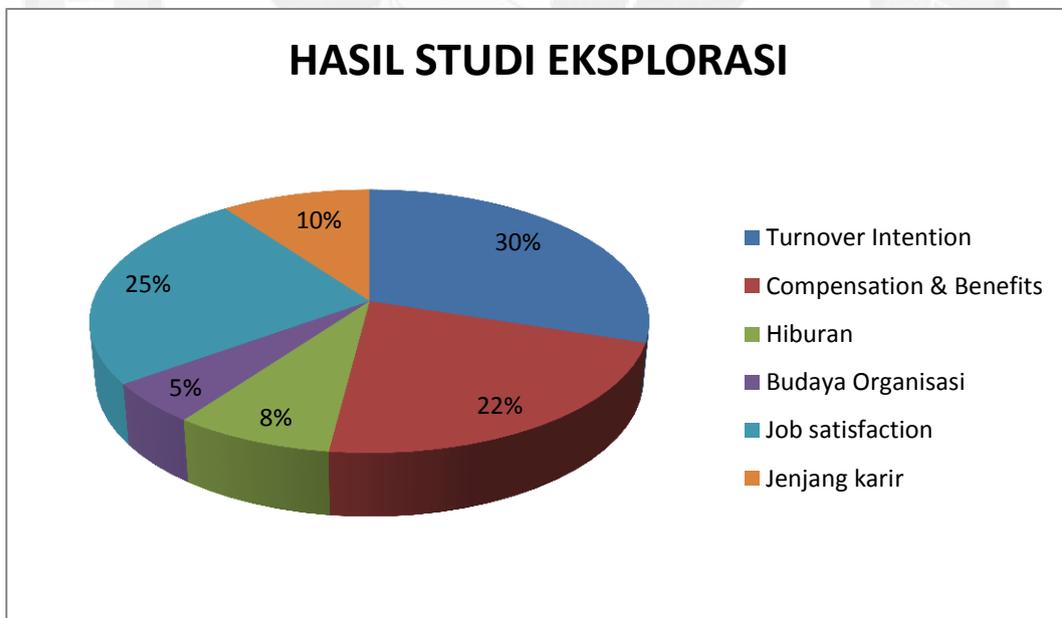
Berdasarkan keterangan di atas, fluktuasi *turnover* pada PT. Matahari Department Store mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja karyawan di dalam perusahaan, sehingga tingkat *turnover* menjadi tinggi. Tingkat *turnover* yang meningkat pada tahun 2020 juga disebabkan oleh keputusan manajemen untuk melakukan pengurangan karyawan dikarenakan pandemi Covid-19. Melihat pentingnya menekan tingkat *turnover* di dalam sebuah perusahaan, penelitian ini akan melihat beberapa variabel yang mempunyai hubungan dengan *turnover intention*. Untuk mendapat data dukungan yang sudah didapatkan dari PT. Matahari Department Store, dilakukan studi eksplorasi pada 30 responden yaitu karyawan tetap untuk menentukan faktor-faktor yang perlu dikelola oleh manajemen personalia di Matahari untuk mengatasi *turnover rate* yang tinggi. Penelitian studi eksplorasi ini nantinya akan dilakukan pengembangan fenomena yang akan diteliti serta memperjelas penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Studi eksplorasi dilakukan pada 26 Februari 2021 untuk melihat faktor-faktor yang perlu dikelola oleh Human Resource Management PT. Matahari Department Store.

Tabel 1.3 Hasil studi eksplorasi

Faktor - faktor	Hasil	Responden	Presentase
<i>Turnover Intention</i>	21	30	70%
<i>Compensation &amp; Benefits</i>	19	30	65%

Hiburan	6	30	22%
Budaya Organisasi	4	30	15%
<i>Job satisfaction</i>	19	30	66%
Jenjang karir	8	30	25%

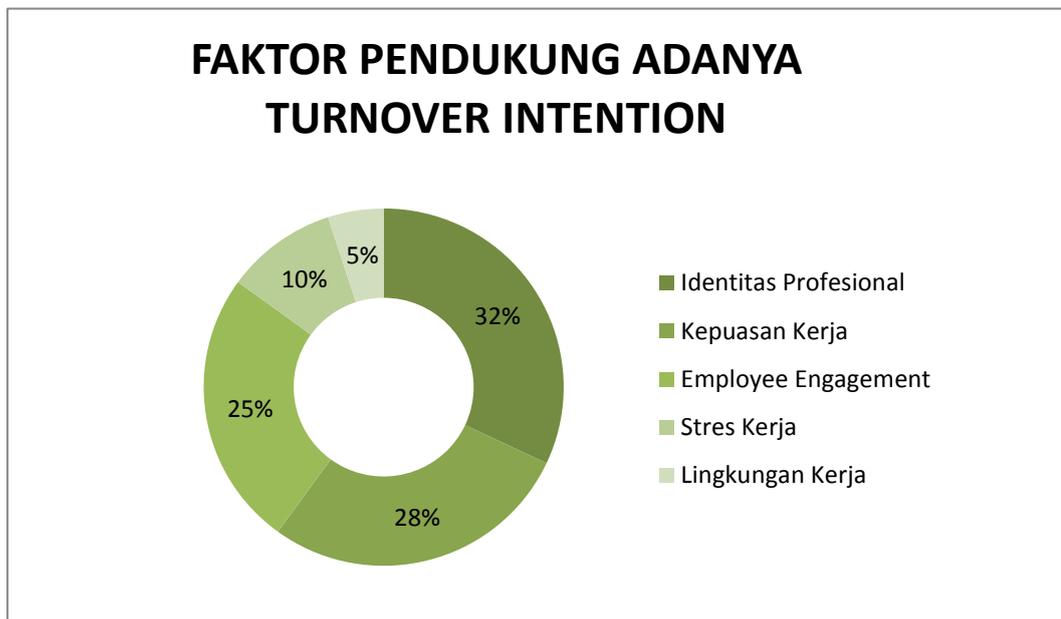
Pada tabel 1.3 hasil studi eksplorasi tentang faktor-faktor yang harus dikelola oleh PT. Matahari Department Store didapatkan. Tabel di atas menunjukkan bahwa *turnover intention* merupakan faktor dengan persentase tertinggi yang harus dikelola oleh PT. Matahari. *Turnover intention* dipilih sebanyak 21 dari 30 responden dengan persentase 70% diikuti dengan *job satisfaction* sebanyak 19 dari 30 dengan presentase 66%. *Compensation & benefits* dipilih sebanyak 18 dari 30 responden atau sebesar 60%, lalu jenjang karir sebanyak 8 dari 30 dengan persentase sebesar 25%, faktor hiburan sebanyak 6 dari 30 atau sebesar 20% dan terakhir adalah budaya organisasi sebanyak 4 dari 30 dengan persentase 15%.



Gambar 1.1 Hasil Studi Eksplorasi

Dari survei tersebut didapatkan juga persentase dari beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover* yang terdapat pada gambar 1.1. Chart tersebut menjelaskan

kan bahwa *turnover intention* memiliki persentase 30%, lalu *job satisfaction* sebesar 25%, *compensation & benefits* 22%, jenjang karir sebesar 10%, hiburan 8% dan terakhir budaya organisasi sebesar 10%. Dari data di atas dapat dilihat bahwa *turnover intention*, *job satisfaction* dan *compensation & benefits* merupakan faktor yang harus lebih diperhatikan oleh Manajemen PT. Matahari Department Store. Hal di atas sangatlah penting karena masalah *turnover* adalah hal penting yang harus diperhatikan serta dapat menjadi cerminan sebuah perusahaan yang sabil. Kemudian kepuasan kerja juga sangat penting untuk diperhatikan, salah satu bentuk upaya tersebut adalah memberikan reward seperti *employee of the month* kepada karyawan yang telah mematuhi peraturan dan mencapai target. Pemberian *reward* perlu dilakukan agar karyawan merasa diakui dan diperhatikan oleh manajemen sehingga meningkatkan loyalitas. Dalam hal *compensation & benefits* juga merupakan faktor yang penting, diupayakan agar manajemen memperhatikan *benefits* apa yang didapat oleh karyawan sebagai apresiasi atas prestasi yang sudah didapat karyawan.



Gambar 1.2 Faktor Pendukung Adanya *Turnover Intention*

Setelah dilakukan studi eksplorasi pertama, dilakukan uji kedua untuk mengetahui faktor pendukung apa saja yang dapat mempengaruhi turnover intention yang dilaksanakan pada 2 maret 2021. Setelah mengajukan pertanyaan kepada karyawan Matahari, faktor pendukung yang memengaruhi turnover intention adalah identitas profesional sebesar 32% diikuti oleh kepuasan kerja sebesar 28%, kemudian employee engagement sebesar 25%, stress kerja 10% dan lingkungan kerja 5%. Adanya tingkat *turnover* yang tinggi dapat menjadi ancaman bagi PT. Matahari Department Store. Kinerja perusahaan akan terlihat buruk dan daya saing perusahaan menjadi rendah sehingga mengganggu profitabilitas. Selain itu, tingkat *turnover* yang tinggi dapat menghambat para pimpinan perusahaan untuk menentukan target serta pencapaian bagi para karyawan karena tingginya tingkat perputaran karyawan pada jabatan atau divisi yang sama. Tingkat *turnover* yang tinggi juga mengharuskan perusahaan untuk melakukan rekrutmen dan pelatihan guna mengisi jabatan atau posisi yang kosong. Proses rekrutmen dan pelatihan

membutuhkan biaya yang cukup besar dan akan membuat perusahaan menjadi rugi. Maka berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan, penelitian ini akan berfokus pada besarnya pengaruh variabel identitas profesional, employee engagement dan kepuasan kerja terhadap niat seorang karyawan untuk berpindah. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang membahas tentang “Pengaruh Identitas Profesional Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja dan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Matahari Department Store, TBK.”.

## 1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di ulas, maka didapatkan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, seperti:

1. Apakah terdapat pengaruh negatif identitas profesional dan *turnover intention*?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif *employee engagement* dan *turnover intention*?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja dan *turnover intention*?
4. Apakah terdapat pengaruh positif identitas profesional dan *employee engagement*?
5. Apakah terdapat efek mediasi *employee engagement* pada identitas profesional dan *turnover intention*?
6. Apakah terdapat pengaruh positif identitas profesional dan kepuasan kerja?
7. Apakah terdapat efek mediasi kepuasan kerja pada identitas profesional

dan *turnover intention*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah didapatkan, maka didapatkan tujuan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh negatif identitas profesional dan *turnover intention*.
2. Mengetahui pengaruh negatif *employee engagement* dan *turnover intention*.
3. Mengetahui pengaruh negatif kepuasan kerja dan *turnover intention*.
4. Mengetahui pengaruh positif identitas profesional dan *employee engagement*.
5. Mengetahui efek mediasi *employee engagement* pada identitas profesional dan *turnover intention*.
6. Mengetahui pengaruh positif identitas profesional dan kepuasan kerja.
7. Mengetahui efek mediasi kepuasan kerja pada identitas profesional dan *turnover intention*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi baru yang belum ditemukan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada hubungan antar variabel yang ada yaitu Identitas Profesional, Kepuasan Kerja dan *Employee engagement* terhadap *Turnover inten-*

*tion* pada karyawan industry Retail di Indonesia. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi baru bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya di bidang sumber daya manusia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk semua orang baik yang bersangkutan maupun banyak pihak lainnya, antara lain:

1. Perusahaan. Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi baru sebagai alat bantu atau masukan bagi perusahaan.
2. Pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi yang dapat dijadikan referensi sebagai pembanding atau pendukung bagi penelitian sejenis.
3. Penulis. Penelitian ini berguna sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama proses belajar di Universitas Pelita Harapan.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dibahas, maka batasan dalam penelitian ini adalah membahas mengenai pengaruh hubungan antara identitas profesional terhadap *turnover intention* dengan peran mediasi dari kepuasan kerja dan *employee engagement*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Matahari Department Store, TBK pada divisi E-Commerce.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini serta memberi gambaran yang terperinci, penelitian ini dilakukan secara sistematis dalam beberapa bagian, yaitu:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah tujuan penelitian manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penelitian.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang dasar dari teori yang digunakan dalam penelitian ini seperti konsep tentang sumber daya manusia dan konsep definisi variabel yang digunakan sebagai suatu landasan penelitian.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini memberikan penjelasan tentang metode penelitian yang dinilai saat penelitian ini berlangsung. Teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran serta analisis data.

## **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis data serta pemecahan masalah berdasarkan data yang telah didapat. Hasil pengolahan data yang didapat melalui kuesioner dengan metode perhitungan yang dilakukan dengan uji validitas reliabilitas.

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

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang didapatkan berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan atau kajian untuk penelitian selanjutnya dengan subjek, objek dan metode yang berbeda. Di dalam bab ini juga diberikan saran kepada subjek dan objek penelitian sehingga dapat dijadikan informasi baru serta ma-

sukan yang bermanfaat.

