

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi dan industri perbankan belum sepenuhnya lepas dari dampak pandemi COVID-19, ekonomi global kembali menghadapi tantangan yang cukup berat di tahun 2022. Berbagai rentetan *shocks* yang terjadi, mulai dari konflik geopolitik, gangguan rantai pasok, lonjakan inflasi dan lonjakan tingkat suku bunga membuat ekonomi global kembali mengalami perlambatan. Lembaga Dana Moneter Internasional (IMF) memprediksi ekonomi global hanya tumbuh 3,2% di tahun 2022 dari 6,0% di tahun 2021. Perekonomian Indonesia pun tidak luput dari berbagai hal tersebut. Meski demikian, perekonomian Indonesia relatif lebih resilien, terlihat dari pertumbuhan ekonomi tahun 2022 yang mencapai 5,31%, lebih tinggi dibanding tahun sebelumnya 3,70%. Pertumbuhan ekonomi Indonesia utamanya ditopang oleh permintaan domestik dan kinerja ekspor yang sangat baik dimana neraca perdagangan mengalami surplus terbesar sepanjang sejarah, yaitu sebesar 54,46 miliar Dolar AS. Namun demikian, tingkat inflasi nasional mengalami lonjakan yang cukup tinggi, yaitu menjadi 5,51% dari 1,87% di tahun 2021. Perekonomian di Sulawesi Utara tumbuh sedikit lebih baik dibandingkan pertumbuhan ekonomi nasional, yaitu sebesar 5,42%, sedangkan perekonomian di Gorontalo masih menghadapi sejumlah kendala sehingga hanya dapat meraih pertumbuhan sebesar 4,04% (Annual Report BSG, 2022).

Di tengah kondisi tersebut, industri perbankan masih dapat tumbuh lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Tingkat persaingan industri perbankan tahun 2022 meningkat tajam karena rata-rata bank memiliki likuiditas yang tinggi karena penyaluran kredit yang relatif terbatas selama masa pandemi. Meningkatnya tensi persaingan juga dikarenakan demand terhadap kredit yang belum sepenuhnya kembali normal. Ketidakpastian ekonomi membuat banyak pelaku usaha yang lebih memilih untuk menunda rencana ekspansi sambil memantau perkembangan perekonomian.

Perkembangan sumber daya manusia dalam dunia industri teruslah berkembang. Ditengah gempuran perkembangan teknologi dan *artificial intelligence* kinerja karyawan teruslah dituntut untuk dapat memberikan kontribusi positif dalam perkembangan usaha perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Definisi lain juga diungkapkan oleh Armstrong dan Taylor (2020), yang mendefinisikan kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo, disebut juga “Bank SulutGo” atau “Bank”, berdiri dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akta No. 88 Tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, Notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 22 Tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.

46 Tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 Tanggal 13 Oktober 1961. Sejalan dengan jatuhnya industri perbankan di Indonesia pada tahun 1997, Bank menjadi salah satu Bank Pembangunan Daerah yang mengikuti program rekapitalisasi karena mempunyai risiko Liabilitas Pemenuhan Modal Minimum (KPMM) lebih dari 8%. Dengan mengacu kepada Peraturan Pemerintah No. 84 Tahun 1998 tentang Program Rekapitalisasi Bank Umum serta Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No. 53/KMK.017/1999 dan No. 31/12/KEP/GBI Tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, dan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No. 135/KMK.017/1999 dan 32/17/KEP/GBI Tanggal 9 April 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Pembangunan Daerah. Pada tanggal 7 Mei 1999, Bank telah menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi dengan pemerintah Indonesia dan Bank Indonesia (Annual Report BSG, 2022).

Bank SulutGo telah menyiapkan konsep bank modern dan menawarkan masyarakat Sulawesi Utara dan Gorontalo berbagai produk dan layanan inovatif yang terkoneksi dengan sistem tata layanan digital dan teknologi informasi terkini sesuai dengan visi Bank untuk “Menjadi bank inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah”. Perkembangan Bank SulutGo terus memperlihatkan peningkatan dari waktu ke waktu menjawab tantangan industri perbankan khususnya dalam hal sistem pelayanan yang telah terkoneksi secara digital dan penggunaan teknologi yang mutakhir dengan tetap menjadikan kepuasan

nasabah sebagai faktor yang paling utama. Di tahun 2017, Bank SulutGo mengeluarkan program BSGdigital sebagai pilar bisnis baru, yang dilanjutkan dengan peluncuran produk dan layanan yang berbasis digital seperti BSGkasda v2, BSGsamsat Wilayah Gorontalo, USS Banking, dan Pinjaman Diskonto pada tahun berikutnya. Berbagai produk dan layanan unggulan tersebut memposisikan Bank SulutGo menjadi bank yang terpercaya dan pilihan masyarakat Sulawesi Utara dan Gorontalo sesuai dengan tagline “Torang Pe Bank”. (Annual Report BSG, 2022).

Bank SulutGo yang merupakan perusahaan perbankan daerah yang memiliki jaringan kantor sebanyak 114 jaringan kantor yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Cabang Utama, 25 Kantor Cabang, 25 Kantor Cabang Pembantu dan 62 Kantor Cabang Pembantu Layanan Kas dengan total pegawai sebanyak 2.085 pegawai, yang terdiri dari berbagai latar belakang budaya dan generasi. Bagi Bank SulutGo karyawan bukanlah sebatas sumber daya melainkan sudah menjadi aset perusahaan karena sebaik apapun sistem yang dibangun oleh perusahaan dalam pencapaian bisnis bank tidak akan berjalan optimal tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sejalan dengan hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan menetapkan Cetak Biru Pengembangan SDM Sektor Jasa Keuangan tahun 2021 – 2025, dimana sektor jasa keuangan dalam hal ini perbankan merupakan industri yang memiliki ekosistem yang ketat (*highly regulated*). Sehingga untuk memastikan penerapan tata kelola, risiko dan kepatuhan berjalan dengan baik maka diperlukan SDM berkualitas, berkompeten dan berintegritas.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dan pertumbuhan organisasi, baik dalam sektor perusahaan maupun

lembaga publik. SDM yang kompeten dan berkualitas memungkinkan organisasi untuk terus berkembang dan menghadapi persaingan dengan baik. Peran SDM sangat vital dalam pertumbuhan dan efektivitas organisasi. Sejak awal abad ke-20, SDM telah diposisikan sebagai "*human capital*", di mana manusia dipandang sebagai faktor yang dapat menghasilkan modal. Artinya, SDM yang berkualitas mampu menyusun rencana bisnis dengan baik sehingga dapat meyakinkan investor untuk membiayai proyek yang akan dilaksanakan oleh organisasi tersebut. Selain itu, SDM juga dianggap sebagai "*human investment*", yang berarti bahwa pengembangan SDM melalui peningkatan pendidikan formal, informal, maupun nonformal sangat diperlukan (Sinambela, 2021).

Bagi Bank SulutGo, yang merupakan salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia, peran SDM yang berkualitas sangat penting dalam menghadapi berbagai tantangan dalam industri perbankan, terutama di era yang semakin mengandalkan teknologi dan digitalisasi.

Sebagai lembaga keuangan daerah, Bank SulutGo terus meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap standar industri dengan berfokus pada integritas dan tata kelola yang baik. Di era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran utama dalam operasional perbankan. Untuk menjaga kepercayaan publik dan memastikan transparansi, Bank SulutGo telah menerapkan sistem dan standar internasional, seperti ISO 37001, yang merupakan standar Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP). Implementasi SMAP ini merupakan langkah signifikan bagi Bank SulutGo, sejalan dengan upaya pemerintah melalui Inpres No.10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.

Langkah strategis ini memperkuat integritas internal bank dan meningkatkan reputasi Bank SulutGo sebagai lembaga keuangan yang transparan dan bertanggung jawab di mata masyarakat. Hal ini memperkuat peran Bank SulutGo dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan masyarakat di wilayah operasinya.

Kinerja Bank SulutGo yang konsisten dan komitmennya terhadap prinsip tata kelola yang baik menjadikan bank ini mampu bersaing di tengah persaingan ketat industri perbankan nasional. Dalam beberapa tahun terakhir, baik bank HIMBARA (Himpunan Bank Negara) maupun bank swasta besar seperti Bank Mandiri, BNI, BRI, BCA dan Panin Bank telah memperluas jaringan dan meningkatkan daya saing di Sulawesi Utara dan Gorontalo dengan menawarkan layanan yang berbasis teknologi canggih. Meskipun menghadapi persaingan yang semakin kuat dari bank-bank besar tersebut, Bank SulutGo terus mempertahankan posisinya sebagai pilihan utama masyarakat setempat. Strategi Bank SulutGo yang berfokus pada pengembangan ekonomi lokal dan pelayanan masyarakat telah memposisikannya sebagai institusi yang relevan dan dicari oleh masyarakat di wilayahnya, memperkuat daya saingnya di tengah tekanan kompetitif.

Keberhasilan Bank SulutGo dalam mempertahankan posisinya tidak lepas dari kepemimpinan yang efektif, terutama melalui penerapan gaya *transformational leadership*. Di bawah pimpinan Revino M. Pepah, Bank SulutGo berhasil menerjemahkan visi dan misinya ke dalam aksi nyata yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. *Transformational leadership*, seperti yang dijelaskan oleh Burns (1978), adalah gaya kepemimpinan yang menginspirasi karyawan untuk bekerja melampaui kepentingan pribadi demi

kepentingan organisasi. Pemimpin transformasional seperti Revino M. Pepah mampu mendorong perubahan signifikan dalam organisasi yang tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kinerja tetapi juga menciptakan *working environment* yang harmonis dan kolaboratif. Hal ini tercermin dari penghargaan yang diterima oleh Revino M. Pepah sebagai salah satu dari TOP 100 CEO 2022 versi Infobank, yang mengakui kontribusi besar dalam kepemimpinannya dan keberhasilannya dalam membawa Bank SulutGo menjadi lembaga yang berdaya saing tinggi secara nasional.

Selain fokus pada pengembangan finansial, Bank SulutGo juga memberikan perhatian besar pada pengembangan SDM dan inovasi layanan. Di era modernisasi perbankan ini, pengembangan SDM melalui program pelatihan dan peningkatan kompetensi karyawan adalah investasi penting yang dilakukan oleh Bank SulutGo. Program pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga memperkuat *organizational culture* yang mengedepankan kualitas pelayanan dan nilai integritas yang tinggi. Melalui sistem imbalan yang kompetitif, Bank SulutGo berupaya menjaga kepuasan dan loyalitas karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, kesuksesan Bank SulutGo dalam menghadapi tantangan perbankan modern mencerminkan pentingnya sinergi antara kualitas SDM, kepemimpinan yang efektif, inovasi teknologi, dan tata kelola perusahaan yang baik. Melalui adaptasi yang cermat terhadap perubahan lingkungan bisnis, penerapan sistem manajemen yang sesuai dengan standar internasional, serta fokus

pada pengembangan karyawan, Bank SulutGo mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan perusahaan di sektor perbankan sangat dipengaruhi oleh kemampuan untuk berinovasi dan memimpin dengan visi yang jelas demi kemajuan organisasi dan kesejahteraan masyarakat.

Peran *working environment* yang positif memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. *Working environment* yang mendukung dapat meningkatkan efektivitas operasional serta memberi pengaruh positif pada kesejahteraan emosional dan motivasi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Di PT Bank SulutGo, sebuah bank daerah yang berfokus pada layanan publik di Sulawesi Utara dan Gorontalo, faktor *working environment* merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Menurut penelitian oleh Chandrasekar (2011), *working environment* yang kondusif berhubungan erat dengan tingkat produktivitas dan kepuasan kerja karyawan, sebab lingkungan yang nyaman dan aman memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih efisien dan mengurangi stres dalam bekerja. Hal ini relevan bagi PT Bank SulutGo yang memiliki tugas penting untuk menjaga stabilitas operasional dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

Organizational culture juga menjadi elemen kunci dalam membangun kepuasan dan kinerja kerja karyawan di Bank SulutGo. Sebagai bank daerah, Bank SulutGo memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga nilai-nilai integritas, kepercayaan, dan transparansi dalam operasionalnya. *Organizational culture* yang kuat dapat membangun rasa memiliki di kalangan karyawan, yang pada gilirannya

meningkatkan loyalitas dan komitmen mereka pada perusahaan. Penelitian oleh Denison dan Mishra (1995) menunjukkan bahwa *organizational culture* yang efektif dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan melalui peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Di Bank SulutGo, nilai budaya yang adaptif dan menghargai kontribusi setiap karyawan diharapkan dapat menciptakan sinergi antara perusahaan dan karyawan sehingga mereka dapat bekerja dengan penuh dedikasi untuk mencapai visi perusahaan.

Transformational leadership adalah variabel penting lainnya yang berdampak pada kepuasan dan kinerja karyawan. *Transformational leadership* menginspirasi karyawan untuk mencapai potensi maksimal mereka melalui pengembangan visi bersama, pemberdayaan, dan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan karyawan. Di PT Bank SulutGo, pemimpin yang menerapkan gaya *transformational leadership* dapat meningkatkan motivasi karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk mencapai tujuan bersama dan meraih hasil kinerja yang optimal. Bass dan Avolio (1994) mengungkapkan bahwa *transformational leadership* berperan besar dalam membentuk perilaku positif karyawan, meningkatkan motivasi intrinsik, dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan serta kinerja karyawan. Dalam konteks Bank SulutGo, penerapan *transformational leadership* tidak hanya membantu karyawan untuk tumbuh secara profesional tetapi juga memperkuat hubungan kerja di antara anggota tim.

Sistem imbalan menyeluruh (*Total Reward System*) turut berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Imbalan yang mencakup baik aspek finansial maupun non-finansial memberikan penghargaan kepada karyawan atas kontribusi

mereka, meningkatkan rasa dihargai, dan memotivasi mereka untuk berkontribusi lebih banyak. Di PT Bank SulutGo, program imbalan yang kompetitif dan adil merupakan langkah penting dalam membangun kepuasan kerja karyawan. Menurut studi yang dilakukan oleh Heneman dan Schwab (1985), sistem imbalan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, menurunkan tingkat perputaran karyawan, dan mendukung keterikatan karyawan dengan perusahaan. Bagi Bank SulutGo, pemberian imbalan yang tepat, seperti bonus, tunjangan, dan insentif lainnya, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian berdampak pada kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan antara variabel-variabel seperti *working environment*, *organizational culture*, *transformational leadership*, dan sistem imbalan terhadap kinerja karyawan (*Job Performance*). Menurut Robbin and Judge (2015) *Job Satisfaction* merupakan adanya perasaan positif mengenai pekerjaan mereka dari evaluasi karakteristiknya. Disebutkan pada penelitian Wonowijoyo dan Tanoto (2018) bahwa kepuasan kerja didefinisikan sebagai penilaian positif dan negatif seorang individu terhadap perusahaannya di tempat dia bekerja. Berdasarkan Webster's Online Dictionary (2013). Penelitian sebelumnya oleh Locke (1976) menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki kaitan langsung dengan kinerja mereka, di mana karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, berkomitmen pada perusahaan, dan memiliki tingkat kehadiran yang tinggi. Di Bank SulutGo, kepuasan kerja menjadi faktor penting dalam mendukung karyawan agar dapat bekerja dengan

produktivitas optimal dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Jika karyawan merasa puas dengan working environment, *organizational culture*, dan sistem imbalan yang diterapkan, mereka akan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja mereka, sehingga pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja karyawan (*Job Performance*) menjadi indikator utama keberhasilan penerapan berbagai faktor dalam working environment, *organizational culture*, *transformational leadership*, dan sistem imbalan di Bank SulutGo. Kinerja yang optimal merupakan hasil dari kepuasan kerja yang tinggi, serta motivasi dan komitmen karyawan terhadap tugas mereka. Penelitian oleh Robbins & Judge (2024) mengindikasikan bahwa karyawan yang puas dan terlibat dengan pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi, sehingga perusahaan mampu mencapai tujuan yang diharapkan dengan lebih efektif. Di PT Bank SulutGo, kinerja karyawan tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga menjadi penentu utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai aspek, termasuk working environment yang baik, *organizational culture* yang kuat, kepemimpinan yang inspiratif, dan sistem imbalan yang memadai, menjadi kunci keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Berdasarkan kesenjangan penelitian dan fenomena yang terjadi yaitu ketatnya persaingan diantara Bank SulutGo untuk dapat bertahan dan terus berkembang maka penelitian ini Akan Meneliti Mengenai “Pengaruh *Working Environment*, *Organizational Culture*, *Transformational leadership*, dan *Total*

Reward System terhadap Job Satisfaction serta pada Job Performance Karyawan di PT Bank SulutGo”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah telah dijelaskan di atas, maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *Working Environment* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo?
- 2) Apakah *Working Environment* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo?
- 3) Apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo?
- 4) Apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo?
- 5) Apakah *Transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo?
- 6) Apakah *Transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo?
- 7) Apakah *Total Reward System* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo?
- 8) Apakah *Total Reward System* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo?

- 9) Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* karyawan di PT Bank SulutGo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa tujuan penelitian, antara lain:

- 1) Untuk mengetahui apakah *Working Environment* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo.
- 2) Untuk mengetahui apakah *Working Environment* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo.
- 3) Untuk mengetahui apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo.
- 4) Untuk mengetahui apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo.
- 5) Untuk mengetahui apakah *Transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo.
- 6) Untuk mengetahui apakah *Transformational leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo.
- 7) Untuk mengetahui apakah *Total Reward System* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* di PT Bank SulutGo.
- 8) Untuk mengetahui apakah *Total Reward System* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* di PT Bank SulutGo.
- 9) Untuk mengetahui apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* karyawan di PT Bank SulutGo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti berharap untuk memberikan manfaat yang dapat diperoleh dari tesis ini, baik dalam konteks praktis maupun akademik, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak, antara lain:

- 1) Instansi yang terkait dengan penelitian ini yaitu PT. Bank SulutGo Kantor Pusat, agar bisa menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan kepuasan kerja dan loyalitas pegawai di PT. Bank SulutGo Kantor Pusat.
- 2) Memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait *Working Environment*, *Organizational Culture*, *Transformational leadership*, dan *Total Reward System* yang kemudian dapat meningkatkan *Job Satisfaction* dan *Job Performance* serta layanan terhadap masyarakat.

1.4.2 Manfaat Akademik

Kontribusi pada Pengetahuan Akademik: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur akademik di bidang MSDM, psikologi karyawan, dan *job loyalty* dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi *Working Environment*, *Organizational Culture*, *Transformational leadership*, dan *Total Reward System* yang kemudian dapat meningkatkan *Job Satisfaction* dan *Job Performance*.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian adalah struktur atau tata cara yang digunakan untuk mengorganisir dan menguraikan komponen utama dalam sebuah penelitian. Sistematika penelitian dapat membantu dalam memberikan panduan yang jelas kepada pembaca atau peneliti lainnya tentang bagaimana penelitian tersebut diorganisir dan bagaimana setiap bagian penelitian saling terkait. Sistematika penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

BAB I - PENDAHULUAN

Bab pertama dari penelitian ini menyajikan pendahuluan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai tujuan dan konteks dari penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II - TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua dari penelitian ini berisi tentang uraian dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III - METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variable juga metode analisis data.

BAB IV - HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat dalam penelitian ini memaparkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk menyelidiki hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil pembahasan pada bab ini bertujuan menjawab pertanyaan - pertanyaan penelitian.

BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima dalam penelitian ini menguraikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran atau rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.

