

**PENGARUH KOMUNIKASI, KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

PT. POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG



OLEH:

AGGI SUZATRI

NIM : 1656200008

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah

Untuk memenuhi salah satu Syarat guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

(S.E)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH

PALEMBANG

2019/2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi saat ini, Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap manajemen sumber daya manusia. Setiap perusahaan tidak lepas dari peran sumber daya manusia (SDM). Agar terus berkembang menjadi perusahaan pengiriman yang terbaik di mata konsumen, perusahaan juga harus memperhatikan karyawan yang dimilikinya. Manajemen perusahaan harus mendorong karyawannya agar memiliki kinerja yang maksimal. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi.¹ sudah seharusnya perusahaan memberikan arahan, dan motivasi yang positif kepada karyawan sehingga akan menimbulkan motivasi dalam diri karyawan untuk melakukan pekerjaan yang optimal dan akhirnya akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Misalnya pelayanan pengiriman internasional, filateli, hybrid mail, ritel, logistik, keuangan, paket pos, dan surat pos. Bentuk usaha Pos Indonesia ini

¹ Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia Ed. 1*. CV Andi Offset. Yogyakarta: 2018

berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi PT. Pos Indonesia sebuah perusahaan (persero).²

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, Salah satu perbedaan produk yang ditawarkan PT. Pos Indonesia adalah jasa layanan pengiriman paket dan logistik. Jasa pengiriman paket memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa swasta.

Saat ini sudah banyak sekali perusahaan yang menyediakan pelayanan pengiriman paket beberapa diantaranya, JNE Express, J&T, TIKI, Indo Ekspedisi, FedEx, DHL, dan ekspedisi lainnya. ditandai dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu PT. Pos dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas kinerja karyawannya guna mencapai kepercayaan dan loyalitas konsumen serta mempunyai keinginan untuk memenangkan persaingan tersebut.

PT. Pos Indonesia (persero) Palembang, suatu perusahaan yang berlokasi di jalan Merdeka No. 5 Palembang dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang 30000 dan lokasinya mudah dijangkau dari segala penjuru dan letaknya juga berada di tengah-tengah kota Palembang tepatnya di depan

²Ashari Prasetyo Utomo. "PT. Pos Indonesia Kantor Area III Palembang" <https://idalamat.com/alamat/107/pt-pos-indonesia-kantor-area-iii-palembang>

Masjid Agung Sultan Mahmud Badaruddin yang sangat di kenal di kota Palembang. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa pengiriman paket layanan masyarakat, memberikan perhatian khusus kepada pembinaan karyawan dalam proses kinerja karyawannya untuk menangani pemeliharaan dan pembangunan perusahaan secara keseluruhan. Semua yang dipaparkan pada sebagian besar berkaitan erat dengan kinerja operasional yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

Dengan berkembangnya teknologi yang sekarang ini semakin canggih, PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang mengembangkan pelayanannya lebih luas lagi, seperti dengan menerima pembayaran listrik, pembayaran rekening telepon, western union dan lain-lain. Selain itu jasa pelayanan keuangan, dapat melakukan pembayaran seperti Pos Pay, Giropos, Weselpos, Bank Chanelling, dan Fund Distribution. Ritel yaitu emas ANTAM.³ Sebagai salah satu perusahaan yang masih berkembang pesat, yang bersifat pelayanan jasa dimana tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Palembang harus memiliki karyawan yang inovatif, responsif, bertanggung jawab dan berkeinginan untuk bekerja secara maksimal serta terampil mengerjakan tugasnya sesuai bidangnya.

³ <https://www.posindonesia.co.id/id>

Tabel 1.1

Data jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

No	Unit kerja SDM	Jumlah Karyawan
1	SDM	20
2	Akuntansi	29
3	Audit dan Manajemen Resiko	22
4	Penjualan dan pemasaran	22
5	Teknologi dan Sarana	20
6	Layanan Giro	32
7	Proses dan Transportasi	40
8	Solusi TI	15
9	Antaran	100
Jumlah		300

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan karyawan melalui kinerja yang diberikan dan berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.⁴ PT POS Indonesia (Persero) Palembang 30000 senantiasa melakukan penilaian untuk mengukur kinerja karyawan dengan membandingkan hasil kerja dalam melakukan pencapaian tujuan perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka fokus utamanya adalah pelayanan.

⁴ Amiruddin. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Penerbit Qiara Media, 2019. Hlm. 46

Sebagaimana dalam perpektif islam menjelaskan Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 105, yaitu :

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak karyawan berkontribusi kepada organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan, yang meliputi komunikasi, komitmen organisasi. Sedangkan, dari faktor eksternal yaitu mendukung produktivitas karyawan (lingkungan kerja karyawan).⁵

PT. Pos Indonesia dewasa ini sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat Indonesia karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi bagi masyarakat. Kemampuan komunikasi sangat baik dari sebuah perusahaan diharapkan akan mampu mengubah image karyawan dan

⁵Harun samsuddin. *Kinerja karyawan: tinjauan dari dimensi gaya, kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi*. Sidarjo: Indomedia Pustaka, 2018. Hlm. 75

konsumen terhadap suatu jasa. Sehingga wajar jika perusahaan menempatkan tenaga marketing communication dengan melihat kemampuan serta berbagai latar belakang lainnya termasuk pribadi yang bersifat pantang menyerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Palembang dalam upaya menciptakan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Palembang yang efektif dan optimal tetapi masih terdapat kendala yang dihadapi antara lain masih ada konsumen yang mengeluhkan pelayanan PT Pos Indonesia (persero) Palembang dimana seorang karyawan kurang merespon dengan cepat atas keterlambatan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan. Inilah yang menjadi terhambatnya komunikasi antara karyawan dan pelanggan kurangnya komunikasi dari pimpinan dengan karyawan. Dengan adanya keterbukaan dalam berkomunikasi akan mewujudkan suatu komunikasi yang baik antara karyawan terhadap masyarakat, Diharapkan semua karyawan dan pimpinan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat bisa merasa puas dan aman dengan pelayanannya.

komunikasi merupakan salah satu kunci keberhasilan untuk mencapai kerja sama yang sinergis didalam organisasi. Peran pimpinan organisasi sangat mempengaruhi kualitas dan efektivitas komunikasi yang dibangun. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus memahami dan mampu membangun komunikasi berkualitas dan efektif dengan membangun sistem

komunikasi yang terbuka dan partisipatif.⁶ Jika setiap karyawan dapat menyampaikan dan menerima informasi dengan baik maka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan dapat mewujudkan kepuasan serta kenyamanan karyawan untuk tetap berkomitmen dalam bekerja.

Komitmen organisasi berkaitan dengan keluaran organisasi, seperti absenteisme, turn-over dan kemalasan. Para karyawan hanya sekedar menjalankan pekerjaan tanpa memikirkan target yang ditentukan perusahaan dan karyawan yang tidak mematuhi Standar Operasional Perusahaan seperti datang terlambat, kurang disiplin terhadap waktu istirahat, dan belum optimalnya dalam melayani pelanggan dan permasalahan personalia lainnya.

Banyaknya fenomena yang terjadi, baik dengan sengaja atau tidak sengaja menunjukkan loyalitas yang dimiliki karyawan masih rendah. Karyawan yang kurang berkomitmen untuk organisasi lebih cenderung menarik diri dari organisasinya, baik secara terselubung seperti absen kerja ataupun secara terang-terang dengan melakukan rotasi atau mengundurkan diri.

Melihat pentingnya komitmen organisasi, sudah seharusnya PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang selalu memperhatikan kenyamanan dan keamanan karyawan dalam berkerja. Keamanan dalam konteks ini tidak hanya aman dalam kecelakaan kerja tetapi rasa aman dari kehilangan pekerjaan. Upaya-upaya yang dilakukan perusahaan akan membuat karyawan

⁶ Ernie Tisnawati Sule dan Donni Juni Priansa. *Kepemimpinan dan pelaku organisasi(membangun organisasi unggul di era perubahan)* Bandung: PT. Refika Aditama, cetakan pertama, 2018

akan merasa senang dan lebih memilih untuk bekerja di perusahaan tersebut dibandingkan bekerja di perusahaan lainnya.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh komitmen kerja karyawan pada organisasi atau perusahaan. Seseorang karyawan yang tergabung dalam perusahaan atau organisasi dituntut harus memiliki sikap komitmen yang tinggi. Menurut Wiener, "Komitmen organisasi didefinisikan sebagai dorongan dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi atau perusahaan sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi." Dan dari komitmen organisasi sendiri secara umum dapat diartikan sebagai sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan dengan alasan apapun.⁷ Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan dapat menciptakan kinerja yang optimal dalam bekerja.

Dalam studi sumber daya manusia, komitmen organisasi sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi telah menjadi hal penting yang telah banyak didiskusikan dan diteliti. Alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi, dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya.⁸

Setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan bentuk komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan dengan

⁷ Ria Mardiana Yusuf, Darman Syarif. *Komitmen Organisasi*, Makasar: Nas Media Pustaka 2018. Hlm. 26

⁸ Agung Prihantoro. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitme*. Yogyakarta: Deepublish, 2015. Hlm. 23

affective commitment yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. Karyawan dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi atau perusahaan. Sementara itu komponen *normative* menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari organisasi. Karyawan dengan *normative commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas yang memang sudah sepatutnya dilakukan atas benefit yang telah diberikan organisasi.⁹

Karyawan selalu menuntut adanya lingkungan kerja yang lebih nyaman. Karyawan tidak akan bekerja secara optimal apabila kondisi lingkungan tempat ia bekerja seperti penerangan yang buruk, suara gaduh, dan suhu udara terlalu panas. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan dorongan (motivasi) kepada setiap individu untuk dapat bekerja dengan nyaman dan maksimal, sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendukung akan mempengaruhi optimalisasi kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan efektifitas kerja pegawai. Yang bentuknya dapat berupa lingkungan materiil seperti tempat dan sarana produksi, serta

⁹Darman Syarif, Op.Cit., 124.

lingkungan psikologis seperti suasana hubungan sosial antar personal perusahaan.¹⁰

Suatu perusahaan baik yang bergerak dibidang jasa atau pengiriman barang dalam mencapai tujuannya akan lebih efektif apabila memiliki lingkungan kerja yang nyaman. Kenyamanan lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung yang sangat penting terhadap para karyawan saat melaksanakan pekerjaannya, Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak mendukung akan dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut.

Kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Misalnya standar, target sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.¹¹ Sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawan mampu menampilkan unjuk kinerja yang optimal. Bahwa baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengidentifikasi adanya tiga research gap variabel yaitu komunikasi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut:

¹⁰ Prihantoro. Op.Cit. Hlm. 20

¹¹ Mahadin Shaleh dan Firman. *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, makasar: Aksara Timur, 2018. Hlm. 57

Tabel 1.2

***Research Gap* Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Susiana Gunaryanti, (2010)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Semangat Kerja(Suatu studi pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Malang 65100)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Malang
	Prabawa (2013)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. X	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Sumber : *Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019*

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja Karyawan yang diteliti oleh Susiana Gunaryanti menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabawa yang menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja Karyawan.

Tabel 1.3

***Research Gap* Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
2	Rizal et al (2014)	Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada manajemen pendapatan daerah di Kota Kendari	Hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
	Hendrawan Qonit Mekta	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indra Kelana Yogyakarta	terdapat pengaruh negatif Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta ditunjukkan dengan r hitung = 0,135, t hitung = 1,220 dan $R^2 = 0,018$

Sumber : *Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019*

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja Karyawan yang diteliti oleh Rizal et al menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hesti Hendrawan Qonit Mekta yang menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh negative terhadap kinerja Karyawan.

Tabel 1.4**Research Gap Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
3	Rizky Pradana (2015)	Analisis pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja, Dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja. Karyawan (studi pada Bank Indonesia Kota Semarang)	Berdasarkan hasil uji t dan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja non fisik yang positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
	Sidanti (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun	bahwa hipotesis pertama (H1) yaitu lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sekretariat DPRD Kabupaten Madiun adalah ditolak.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja Karyawan yang diteliti oleh Rizky Pradana menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sidanti yang menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja Karyawan. Berdasarkan dari

penjelasan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang Dengan mengangkat judul **“Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?
2. Bagaimana Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?
3. Bagaimana Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang
2. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang
3. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan dapat juga dijadikan sebagai dasar acuan bagi penelitian berikutnya. Serta dapat juga menambah pengetahuan di bidang akademis khususnya para mahasiswa dan mahasiswi program studi ekonomi syariah tentang seberapa pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memfokuskan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang yang sebagai objek penelitian, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen mengenai pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, agar dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang untuk meningkatkan kinerja dari para karyawannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian dalam tugas akhir ini. Adapun penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bagian ini berisi teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis yang bersumber dari buku, jurnal, artikel ilmiah dan sebagainya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hipotesis penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas obyek penelitian, analisis data dan hasil dari penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi kesimpulan penelitian yang diambil dari hasil pembahasan dan saran-saran kepada karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Palembang.