

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT. Kalmar Jaya Bandung

PT Kalmar Jaya berdiri pada tahun 1991 di Kota Bandung, Kalmar kemudian memfokuskan roda bisnis perusahaan pada sector properti. Secara bertahap Kalmar menyelesaikan beberapa proyek pembangunan rumah tinggal dan perumahan.

Pada tahun 2010, para pendiri perusahaan yaitu Edwin Alkantri, Dadang Tahya, dan Ali Gazali mengembangkan sayap bisnis perusahaan dengan melakukan perencanaan sekaligus pembangunan perumahan, rusunami, apartemen, dan hotel. Dan dalam jangka waktu 6 tahun, kami sudah berhasil mendirikan 2 proyek high-rise dan 8 landed house di beberapa titik strategis di Jawa Barat, seperti Easton Park Residence dan Cluster Bellacasa.

Melalui manajemen perusahaan yang dikelola secara profesional, Kalmar tetap menjaga nilai-nilai kearifan lokal serta integritas di setiap kegiatan perusahaan, baik internal dan eksternal. Dengan menciptakan infrastruktur berkualitas di kawasan pembangunan berarti kami turut meletakkan pondasi kuat bagi masyarakat untuk tumbuh berkembang, meraih hari esok lebih cerah. Semuanya diawali oleh keseimbangan antara ranah dan rasa.

PT. Kalmar Jaya memiliki komitmen yaitu “Menjaga keseimbangan semua elemen terkait, antara produk dan layanan, antara konstruksi dan lingkungan, antara teknologi dan manusia.

1.1.2 Visi, Misi, dan Nilai-nilai PT. Kalmar Jaya Bandung

Visi dari PT. Kalmar Jaya Bandung adalah menjadi pengembang property professional yang terpercaya dengan mengedepankan kualitas dan inovasi sehingga meningkatkan kualitas kehidupan manusia.

Misi dari PT. Kalmar Jaya Bandung adalah :

1. Menghasilkan produk properti berkualitas sesuai gaya hidup masyarakat disertai pelayanan prima.

2. Menjalankan tata kelola perusahaan yang baik, sehingga menciptakan kerjasama yang solid antar karyawan dan pihak manajemen.
3. Menjalin kerja sama yang professional dan berkelanjutan dengan mitra kerja.
4. Mengembangkan potensi setiap produk property secara terintegrasi sehingga memberi nilai tambah bagi pelanggan.

PT. Kalmar Jaya Bandung mengembangkan tanpa melupakan:

1. Kearifan Lokal

Memahami nilai budaya lokal dan gaya hidup masyarakat serta memperhatikan konteks pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan di sekitarnya.

2. Integritas dan Komitmen

Menjunjung tinggi nilai kejujuran, tanggung jawab dan kredibilitas atas kompetensi dan pengalaman KALMAR sebagai pengembang properti profesional.

3. Nilai Tambah

Memberi manfaat nyata bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) melalui ragam produk properti berkualitas dan modern, sehingga menghadirkan kepuasan bagi pelanggan.

1.1.3 Produk Property PT. Kalmar Jaya Bandung

Beberapa proyek properti yang telah KALMAR hasilkan antara lain:

1. Cluster Bella Casa, Ciwaruga
2. Cluster Rancamanyar
3. Casa de Esta, Antapani
4. Casa de Esta, Awiliga
5. Cluster Pawenang
6. Cluster Gending Mas, Ujung Berung
7. Mitra Residence, Antapani
8. Casa Blanca, Antapani
9. Easton Park Apartemen, Serpong
10. Easton Park Residence, Jatinangor

1.2 Latar Belakang Penelitian

Bisnis properti di Indonesia merupakan bisnis yang mengalami perkembangan secara signifikan. Terlihat dengan banyaknya pembangunan perumahan-perumahan baru dengan harga yang bersaing. Selain itu komponen penunjang kepemilikan rumah juga semakin mudah serta menjangkau beragam lapisan masyarakat, contohnya dengan kucuran Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) yang melimpah. Hampir seluruh bank besar di Indonesia memiliki produk kredit kepemilikan rumah dengan beragam variasi pembiayaan.

Namun, pada tahun 2016 berdasarkan Indeks harga properti komersial pada Triwulan IV mengalami penurunan sebesar 0,06%. Penurunan harga komersial terutama terjadi pada segmen hotel sebesar 5,98% dan segmen perkantoran sebesar 0,06. Penurunan harga terutama terjadi di Wilayah Bandung sebesar 0,95% dan Jabodebek sebesar 0,04%. Sementara itu, kenaikan harga properti komersial tertinggi terjadi pada segmen *convention hall* sebesar 2,73% karena meningkatnya permintaan.

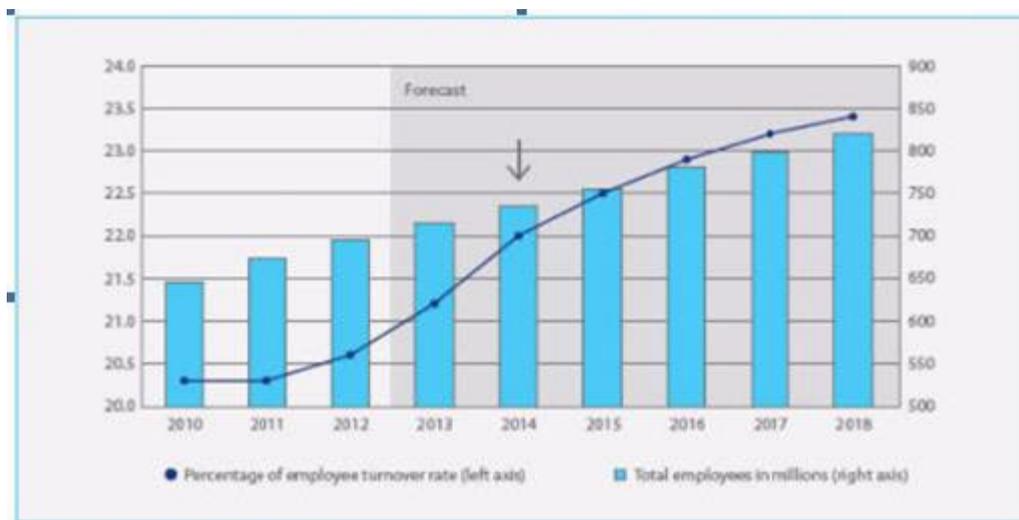
Tingkat persaingan di dunia bisnis saat ini khususnya di Indonesia sangat ketat, demikian pula dengan sektor property, sektor rumah tinggal dan pusat pertokoan mengalami perkembangan dan tumbuh dinamis. Pesatnya bisnis properti ini didorong oleh kebutuhan pokok terhadap papan, disamping pangan serta sandang. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan utama yang harus terpenuhi, maka sangatlah wajar bagi seseorang untuk berkeinginan memiliki sebuah hunian sendiri.

Salah satu cara agar perusahaan mampu bersaing dan mempertahankan perusahaannya adalah menggunakan sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan efektif dan efisien. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dewasa ini, banyak organisasi yang telah menyadari pentingnya memelihara sumber daya manusia. SDM memiliki sumbangan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan perusahaan sehingga timbul tuntutan adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan.

Karyawan sangat berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan

kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja (*turnover*).

Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Voluntary turnover* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.



Gambar 1.1 Tingkat *Turnover* di Indonesia

Sumber : *Global turnover and number of employees Hay Group analysis*

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa sampai saat ini permasalahan *turnover intention* karyawan di Indonesia masih tinggi dan mengakibatkan pengangguran yang terus meningkat dan meresahkan negara Indonesia.

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. *Turnover* karyawan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Turnover karyawan juga terjadi pada PT Kalmar Jaya Bandung. PT. Kalmar Jaya (dengan brand Kalmar Land) merupakan perusahaan property yang berdiri sejak tahun 1991. Kalmar Land membutuhkan staf yang memiliki dedikasi tinggi dalam berkontribusi kepada perusahaan, sehingga kemajuan bisnis dapat terus terdukung oleh keamanan organisasi dan keamanan kualitas yang telah ditetapkan.

Turnover yang terjadi di PT Kalmar Jaya Bandung cukup mengundang perhatian, karena sebagai perusahaan besar bisa mengalami *turnover* karyawan yang tinggi. Padahal dengan nama besar dan citra perusahaan yang baik dan selalu mampu menciptakan program-program menarik yang dapat mendukung kebutuhan karyawannya, PT Kalmar Jaya Bandung seharusnya mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan angka *turnover* yang rendah. Berikut adalah data *voluntary turnover* karyawan PT Kalmar Jaya Bandung tahun 2015-2016, yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Data *Voluntary Turnover* Karyawan PT Kalmar Jaya Bandung
Tahun 2015-2016

Bulan	2015				2016			
	Jumlah Kary	<i>In</i>	<i>Out</i>	%	Jumlah Kary	<i>In</i>	<i>Out</i>	%
Januari	349	6	6	1.7	335	10	7	2.1
Februari	351	9	7	2.0	335	10	10	3.0
Maret	349	0	2	0.6	343	17	9	2.6
April	343	3	9	2.6	346	9	6	1.7
Mei	344	4	3	0.9	349	11	8	2.3
Juni	342	1	3	0.9	347	7	9	2.6
Juli	338	2	6	1.8	341	7	13	3.8
Agustus	329	2	11	3.3	336	5	10	3.0
September	332	9	6	1.8	330	6	12	3.6
Oktober	332	5	5	1.5	319	5	16	5.0
November	328	6	10	3.0	319	14	14	4.4
Desember	332	11	7	2.1	315	4	8	2.5
Jumlah		58	75	22.2		105	122	36.6

Sumber : Departemen HRD PT Kalmar Jaya Bandung

Berdasarkan data di atas, terhitung dari Januari sampai dengan Desember 2015, karyawan PT Kalmar Jaya Bandung yang keluar mencapai angka 75 orang (22.2%), sedangkan pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah karyawan yang keluar yaitu sebesar 122 orang (36.6%). Tingkat *turnover* karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung telah melebihi standar yang ditolerir. Harris (2005:65) menyatakan bahwa standar tingkat *turnover* karyawan yang bisa ditolerir pada tiap perusahaan berbeda-beda, namun jika tingkat *turnover* mencapai lebih dari 10% per tahun adalah

terlalu tinggi menurut banyak standar. PT Kalmar Jaya Bandung sendiri menetapkan standar *turnover* karyawan sebesar 10% per tahun.

Menurut Siagian (2004:230), berbagai faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) antara lain adalah tingginya stres kerja dalam perusahaan, rendahnya kepuasan yang dirasakan karyawan serta kurangnya komitmen pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan perusahaan. Sedangkan menurut Mobley (2002:45), faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk pindah kerja (*turnover intention*) antara lain karakteristik individu dan lingkungan kerja. Menurut Oetomo dalam Riley (2006:2), keinginan untuk keluar dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu organisasi dan individu. Menurut Rivai (2009:240), beberapa karakteristik pekerjaan yang dapat mempengaruhi keinginan pindah kerja adalah beban kerja, lama kerja, dukungan sosial, dan kompensasi. Selanjutnya Mobley et.al dalam Rodly (2012: 75) menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya namun faktor determinan keinginan berpindah diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan kepuasannya dan sebaliknya. Kepuasan kerja merupakan sikap dari seseorang berkaitan dengan apa yang diterimanya sebagai akibat pekerjaan yang telah dilakukan. Maka dari itu, semakin tinggi komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya maka akan semakin tinggi pula kinerjanya dan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD PT Kalmar Jaya Bandung, ditemukan beberapa permasalahan kepuasan kerja karyawan, antara lain yang berkaitan dengan beban pekerjaan (*target*) yang harus dicapai oleh karyawan bagian *marketing*, perhatian pimpinan yang kurang, minimnya kerjasama antar rekan kerja, dan gaji yang dirasa kurang sebanding dengan beban kerja yang diemban.

Dari hasil penyebaran kuesioner pra survey, peneliti menemukan fakta bahwa 25 dari 30 orang karyawan merasa tidak setuju dengan pernyataan “merasa cukup atas penghasilan yang diberikan oleh perusahaan ini” dan pernyataan “dapat

memenuhi semua kebutuhan dengan penghasilan yang diberikan perusahaan saat ini”, seperti yang terlihat pada tabel kuesioner pra survey berikut ini.

Tabel 1.2
Kuesioner Pra Survey Variabel Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Saya merasa cukup atas penghasilan yang diberikan oleh perusahaan ini	16%	84%
2	Saya dapat memenuhi semua kebutuhan dengan penghasilan yang diberikan perusahaan saat ini	17%	83%

Sumber: PT Kalmar Jaya Bandung

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa banyak karyawan yang tidak merasakan kepuasan pada pekerjaannya, tepatnya pada dimensi besaran gaji saat ini sebesar 84%.

Faktor lain dari adanya keinginan berpindah karyawan adalah menurunnya tingkat komitmen organisasi dari karyawan. Komitmen karyawan terhadap organisasi sangat penting, bagi organisasi yang ingin mempertahankan organisasi atas pemain pasar tenaga kerja yang semakin bergejolak. Komitmen organisasi dalam arti sempit dapat dilihat dari tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan di suatu perusahaan, sehingga dalam beberapa kasus tingkat komitmen organisasi yang rendah berhubungan dengan tingkat absen dan *turnover* yang tinggi, seperti yang terjadi di PT Kalmar Jaya Bandung pada tahun 2016 yaitu sebesar 36,6%. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat komitmen organisasi karyawan, dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan ditemukan fakta tidak sedikit karyawan yang bertahan di perusahaan meski sebenarnya mereka mengaku merasa “terperangkap”. Mereka tidak menyukai pekerjaannya tetapi tidak mau keluar karena takut tidak mendapatkan pekerjaan. Keberadaan karyawan di perusahaan bukan karena komitmen organisasi melainkan lebih bermaksud menumpang hidup. Sedangkan beberapa karyawan memilih berhenti berkerja secara mendadak dan mencoba berkerja ditempat lain dengan alasan mencari pengalaman, keadaan tempat kerja yang kurang kondusif, maupun gaji yang kurang sepadang dengan kinerja.

Selanjutnya tingkat ketidakhadiran yang tinggi pada PT Kalmar Jaya Bandung menyebabkan kinerja yang ingin dicapai tidak akan terealisasi dengan efektif dan efisien seperti yang diharapkan, seperti yang terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Absensi Pegawai PT Kalmar Jaya Bandung Tahun 2016

Bulan	Total Pegawai	Pegawai yang Hadir Sebulan Penuh		Pegawai yang Absen	
		Jumlah	%	Jumlah	%
Januari	335	270	88.51%	65	19.29%
Februari	335	252	85.14%	83	24.86%
Maret	343	233	87.84%	110	32.16%
April	346	280	85.81%	66	19.19%
Mei	349	281	80.41%	68	19.59%
Juni	347	277	89.87%	70	20.13%
Juli	341	288	84.46%	53	15.54%
Agustus	336	271	90.54%	65	19.46%
September	330	243	83.78%	87	26.22%
Oktober	319	280	87.84%	39	12.16%
November	319	252	79.06%	67	20.94%
Desember	315	238	75.68%	77	24.32%

Sumber : PT Kalmar Jaya Bandung

Tabel di atas menunjukkan, selama tahun 2016 persentase jumlah pegawai yang absen pada PT Kalmar Jaya Bandung tinggi dengan rata-rata sebesar 21,16% jauh dari standar ketidakhadiran karyawan yang ditentukan perusahaan yaitu sebesar 15%. Persentase pegawai yang absen tertinggi pada bulan Maret sebesar 32.16%, diikuti bulan September sebesar 26.22% dan Desember sebesar 24.32%. Besarnya angka persentase pegawai yang absen dapat diindikasikan telah menurunnya motivasi kerja pegawai. Rivai (2006:126) menyatakan bahwa komitmen merupakan loyalitas dan identifikasi individu terhadap organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen tinggi cenderung lebih bertahan dan rendah absensinya daripada yang komitmennya rendah. Dimana terlihat dengan tingginya tingkat ketidakhadiran dari tahun ke tahun menandakan kurangnya keterlibatan dan komitmen karyawan PT Kalmar Jaya Bandung untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan data *turnover* di PT Kalmar Jaya Bandung yang menunjukkan rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan, oleh karena itu peneliti melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang karyawan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4
Kuesioner Pra Survey Variabel Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Saya senang bercerita kepada orang lain bahwa saya adalah bagian dari perusahaan ini	50,00%	50,00%
2	Saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan di perusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik	56,67%	43,33%

Peneliti menemukan fakta bahwa 15 dari 30 orang karyawan merasa tidak senang bercerita kepada orang lain bahwa mereka adalah bagian dari perusahaannya. Hal ini berkenaan dengan variabel komitmen organisasi pada dimensi *Affective commitment* dimana karyawan merasa tidak senang dengan organisasinya sebesar 50%. Selanjutnya 17 dari 30 orang karyawan merasa setuju untuk melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan di perusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik yang terindikasi berkenaan dengan variabel komitmen organisasi pada dimensi *Continuance Commitment* sebesar 56.67%.

Berdasarkan data di atas, diperoleh rata-rata karyawan yang tidak setuju berkaitan dengan komitmen organisasi sebesar 46,67%. Organisasi perlu menjaga komitmen pegawai dengan memberikan penghargaan berupa penghargaan dan kesempatan promosi. Pemberian penghargaan dan kesempatan promosi dapat mendorong keinginan pegawai untuk tetap berkomitmen terhadap organisasi serta menjadi motif bagi pegawai untuk mengarahkan arah dalam menyalurkan intensitas upayanya melalui ketekunan dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* di PT Kalmar Jaya Bandung”.

1.3 Perumusan Masalah

Tingginya *turnover* di dalam suatu perusahaan dapat mengganggu aktifitas dan produktifitas dan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Selanjutnya komitmen organisasional akan mempengaruhi intensi keluar karyawan di mana semakin tinggi rasa peduli

terhadap keberlangsungan perusahaan akan mengurangi keinginan karyawan untuk keluar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kepuasan kerja karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung?
2. Seberapa tinggi komitmen organisasi karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung?
3. Seberapa tinggi *turnover intention* karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung?
4. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* di PT Kalmar Jaya Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan kerja karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi komitmen organisasi karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung
3. Untuk mengetahui seberapa tinggi *turnover intention* karyawan di PT Kalmar Jaya Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di PT Kalmar Jaya Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Kegunaan penelitian dari aspek teoritis adalah untuk menjadi referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention*.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi divisi sumber daya manusia perusahaan terkait yang dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan

pertimbangan dalam mengurangi kepuasan kerja dan komitmen organisasi demi mengurangi *turnover intention* karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Diperlukan suatu tata urutan pengujian penelitian yang bermanfaat untuk memudahkan peneliti dalam menyusun penelitian ini dan untuk mempermudah pembaca dalam membaca penelitian ini. Adapun sistematika penelitian yang dipakai adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab yang menyajikan informasi secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan secara rinci tentang isi penelitian. Bab ini menjelaskan rincian dari beberapa hal, yaitu: gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab yang menyajikan secara rinci hasil dari kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai acuan dari penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Dikarenakan hasil dari kajian kepustakaan ini dijadikan acuan dasar dari kerangka pemikiran penelitian, maka kajian kepustakaan harus diambil dari teori-teori yang sudah baku, maupun temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam jurnal, disertasi, maupun tesis yang terpercaya. Bab ini menguraikan secara rinci tentang beberapa hal, yaitu: tinjauan pustaka penelitian yang berisi tentang rangkuman teori *turnover intention*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, selanjutnya penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab yang menjelaskan secara rinci tentang metode yang dipakai dalam penyusunan penelitian ini, menjelaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah dari penelitian ini. Bab ini menguraikan secara rinci tentang beberapa hal, yaitu: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab yang menjelaskan secara rinci hasil dari penelitian yang kemudian dibahas oleh peneliti secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini menguraikan secara rinci beberapa hal, yaitu: karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas dalam penelitian ini dengan cara diuraikan butir demi butir dan secara padat, dan berisikan saran pemecahan masalah yang ditujukan bagi perusahaan terkait dengan permasalahan yang diambil, dan juga berisikan saran kepada para pembaca penelitian tersebut maupun kepada peneliti-peneliti berikutnya.