

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT Great Citra Lestari merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi pakaian jadi dan telah berpengalaman selama 29 tahun. Perusahaan ini dibentuk atas dasar permintaan akan pakaian jadi yang besar sejak tahun 1990 ( Darwis,2019). Perusahaan menyediakan berbagai produksi pakaian jadi yang ditawarkan seperti pakaian untuk pria, wanita, anak-anak, dan juga memproduksi jaket dan kemeja kasual. PT Great Citra Lestari bertempat Jl. Raya Dramaga Km.8, Bogor, Jawa Barat, 16680.

PT Great Citra Lestari memiliki tujuan untuk melayani permintaan pelanggan dalam menyediakan kebutuhan pakaian jadi dengan produk berkualitas unggul dan pelayanan yang prima, sehingga tercipta hubungan yang bersifat jangka panjang dengan pelanggan. Melalui fasilitas-fasilitas produksi dan operasi-operasi perusahaan yang terintegrasi, perusahaan mampu memenuhi permintaan khusus dari mitra- mitra. PT Great Citra Lestari senantiasa meningkatkan profesionalisme usaha dalam hal peningkatan manajemen usaha, sumber daya manusia, kualitas, produktifitas, ketepatan waktu dalam kerangka mewujudkan kepuasan mitra.

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

##### **1.1.2.1 Visi**

Adapun visi dari PT Great Citra Lestari adalah menjadi Perusahaan Garment yang bersifat terintegrasi, profesional, handal, dan terpercaya di bidangnya ( PT Great Citra Lestari, 2019)

##### **1.1.2.2 Misi**

1. Menjadi salah satu perusahaan produksi pakaian jadi terbesar di Indonesia
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan kualitas produk dan pelayanan yang tinggi melalui kepemimpinan yang kuat.
3. Memberdayakan sumber daya manusia agar memiliki etos kerja yang tinggi.
4. Meningkatkan kesejahteraan setiap karyawan PT Great Citra Lestari

### 1.1.3 Logo Perusahaan

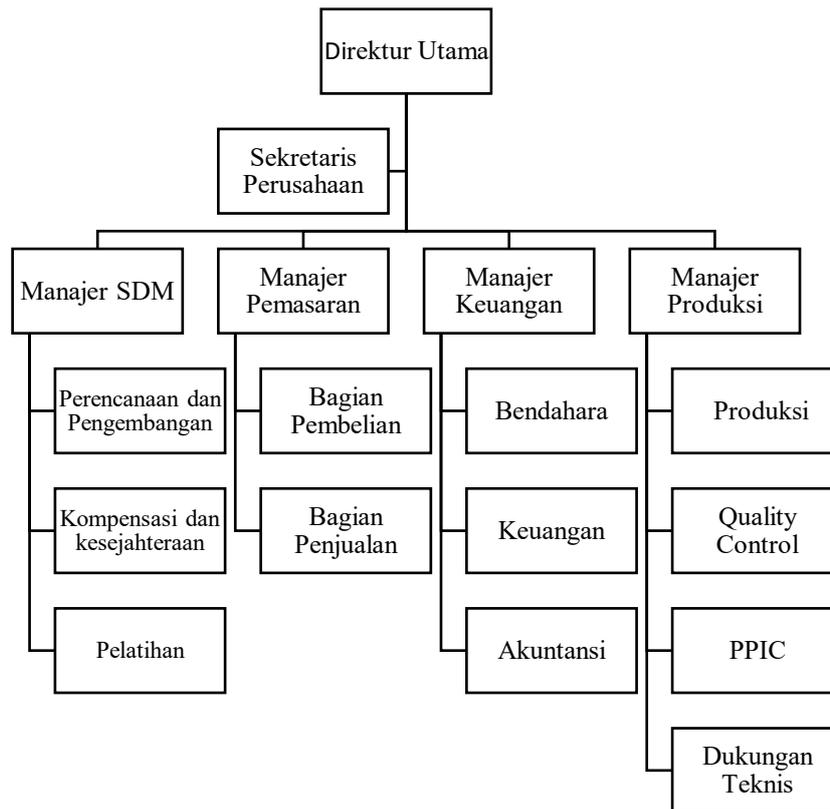
Logo merupakan suatu lambang atau simbol yang mewakili identitas suatu perusahaan untuk mempresentasikan citra sebuah perusahaan agar mudah mudah diingat. Pada Gambar 1.1 menunjukkan logo PT Great Citra Lestari yang berlambang GCL, nama tersebut merupakan kependekan dari nama perusahaan PT Great Citra Lestari yang tentunya lambang tersebut membuat lebih mudah diingat oleh mitra. Warna merah melambangkan tujuan yang dimiliki perusahaan penuh keberanian dan semangat untuk mencapai kemajuan perusahaan. Sedangkan, warna biru dalam logo ini memiliki arti dengan memproduksi pakaian jadi, perusahaan menjalankan misinya sebagai salah satu perusahaan produksi pakaian jadi terbesar di Indonesia secara profesional.



Gambar 1. 1 Logo PT Great Citra Lestari  
*Sumber: PT Great Citra Lestari, 2019*

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan yang menggambarkan bagian-bagian dari posisi yang ada di suatu perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut ini merupakan struktur organisasi dari PT Great Citra Lestari:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Great Citra Lestari 2019  
 Sumber: PT Great Citra Lestari, 2019

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia juga menjadi kunci penggerak dalam suatu perusahaan, berhasil atau tidaknya perusahaan bergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki. Perusahaan dituntut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang akan memberikan kontribusi maksimal untuk kesuksesan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi aset penting dalam perusahaan, dengan adanya hal tersebut diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan benar. Menurut Kappel (2019), terkadang pemimpin perusahaan harus memutus kerjakan karyawan yang tidak mau meningkatkan kinerja, Karena kesuksesan organisasi terdapat pada kinerja karyawan. Sehingga kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan melalui sumber daya manusia yang dikelola oleh perusahaan agar kontribusi kinerja karyawan baik dan dapat membawa pertumbuhan perusahaan ke arah positif.

Industri garmen menjadi salah satu industri utama pemenuhan kebutuhan sandang manusia yang selalu berkembang dikarenakan keuntungan yang diperoleh dari industri ini menjanjikan. Perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini ialah PT Great Citra Lestari, perusahaan yang bergerak di bidang produksi pakaian jadi. Persaingan yang ketat dalam industri garmen menjadikan perusahaan dituntut untuk memiliki kualitas hasil dan pelayanan yang baik. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan, karena keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas karyawan di perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, karyawan pada perusahaan memiliki peran penting untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Melihat kondisi ini perusahaan harus dapat mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, karena dapat mempengaruhi pencapaian perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Darwis (Oktober,2019) selaku Manajer SDM PT Great Citra Lestari. Perusahaan menilai karyawannya menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan untuk melihat pencapaian karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan berdasarkan kriteria yang digunakan oleh PT Great Citra Lestari. Berikut ini adalah kriteria penilaian karyawan di PT Great Citra Lestari:

Tabel 1. 1 Kriteria Penilaian Kinerja PT Great Citra Lestari

Kategori Kinerja	Rentang Nilai	Keterangan
P1	$X \geq 5$	Diatas Target
P2	$4 \leq X < 5$	Mencapai Target
P3	$3 \leq X < 4$	Dibawah Target
P4	$< 3$	Jauh dibawah target

*Sumber : Data yang telah diolah*

Dari Tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan diatas, maka penulis mencantumkan Hasil rekapitulasi rata-rata penilaian kinerja karyawan pada PT Great Citra Lestari selama periode 2016-2018 yang dapat menunjukkan hasil kerja PT Great Citra Lestari dijabarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2 Penilaian Kinerja PT Great Citra Lestari

Kategori Kinerja	Rentang Nilai	Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
P1	$X \geq 5$	Diatas Target	6.15 %	9.09 %	10.34 %
P2	$4 \leq X < 5$	Mencapai Target	88.46 %	86.01 %	86,21 %
P3	$3 \leq X < 4$	Dibawah Target	2.3 %	3.5 %	2.07 %
P4	$< 3$	Jauh dibawah target	3.07 %	1.4 %	1.38 %

*Sumber : Data yang telah diolah*

Berdasarkan Tabel 1.2 terkait grafik persentase prestasi kerja karyawan PT Great Citra Lestari 2016-2018, rata-rata persentase penilaian prestasi kerja karyawan terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan secara rata-rata kinerja karyawan PT Great Citra Lestari sudah dikatakan baik dan cenderung terus mengalami peningkatan sejak tiga tahun terakhir akan tetapi belum mencapai keinginan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager SDM, menginginkan bahwa tidak ada lagi karyawan yang tidak mencapai target atau bahkan dibawah target dalam penilaian kinerja karena karyawan akan sulit meningkatkan kemampuan dirinya dan memaksimalkan penilaian kinerja yang diharapkan perusahaan untuk seluruh karyawan mendapatkan penilaian kinerja pada kategori kinerja P1 dan P2 diperusahaan karena masih terdapat karyawan yang tidak mampu membuktikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Menurut Kappel (2019), pemimpin perusahaan harus memutus kerjakan karyawan yang tidak mau meningkatkan kinerja, karena kesuksesan organisasi terdapat pada kinerja karyawan. Sehingga kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan melalui sumber daya manusia yang dikelola oleh perusahaan agar kontribusi kinerja karyawan baik dan dapat membawa pertumbuhan perusahaan ke arah positif.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan agar memiliki kinerja yang baik, sehingga dapat mendorong keberhasilan perusahaan. Menurut Siengthai dan Pila-Ngarm (2016) menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja dan mendesain ulang pekerjaan. Dehaghi dan Rouhani (2014) mengenai faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan, dukungan organisasi, motivasi, dan evaluasi karyawan. Du *et al.* (2016) menjelaskan bahwa kontrol pekerjaan dan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Hoboubi (2017) dukungan organisasi juga ditemukan sebagai faktor yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, menurut Kuria dan Nzuve (2018), dukungan organisasi untuk memenuhi target kinerja individu adalah faktor paling penting membangun kinerja karyawan yang baik selain kondisi kerja, promosi dan pelatihan karyawan.

Menurut Afzali *et al.* (2014) salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan dukungan organisasi kepada karyawan sehingga persepsi dukungan organisasi akan meningkat, membuat karyawan merasa lebih percaya diri bahwa karyawan memiliki sumber daya, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Persepsi dukungan organisasi menurut Yusuf dan Syarif (2018:96) adalah tingkat keyakinan karyawan dengan melakukan evaluasi terhadap perlakuan organisasi atas apa yang telah dikerjakan karyawan dan apa yang karyawan dapatkan. Hal di atas di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohamed dan Ali (2015) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki peran yang signifikan dan penting dalam kinerja karyawan. Jadi, dengan adanya dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja sehingga perusahaan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diawal penelitian pada bulan Agustus 2019 dengan Manajer Sumber Daya Manusia yaitu Bapak Darwis, dimana Bapak Darwis memaparkan bahasan terkait perusahaan PT Great Citra Lestari telah memberikan jaminan sosial kepada karyawan guna menunjang pekerjaan karyawan berupa jaminan kesehatan dan jaminan kecelakaan kerja, PT Great Citra Lestari juga telah menerapkan keadilan dalam pemberian gaji, dan penugasan. Kondisi yang seimbang antara apa yang diberikan dengan apa yang diperoleh akan menimbulkan persepsi yang sama akan dukungan organisasi baik dari sisi karyawan maupun perusahaan. Maka untuk lebih lanjut peneliti melakukan penyebaran

*preliminary test* untuk mengetahui tingkat persepsi dukungan organisasi karyawan di PT Great Citra Lestari.

Peneliti telah melakukan penyebaran *preliminary test* terkait persepsi dukungan organisasi yang ada di PT Great Citra Lestari dengan mengumpulkan data melalui penyebaran *preliminary test* kepada 30 karyawan PT Great Citra Lestari yang dipilih secara acak untuk mengetahui persepsi dukungan organisasi yang dimiliki karyawan pada perusahaan tersebut. Berikut hasil yang di dapat berdasarkan *preliminary test* yang telah disebar pada karyawan PT Great Citra Lestari :

Tabel 1. 3 *Preliminary* Persepsi Dukungan Organisasi PT Great Citra Lestari (2019)

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor ideal	%	Keterang-an
		STS	TS	RTS	RS	S	SS			
1	Perusahaan peduli terhadap kesejahteraan saya				5	16	9	154	85%	Tinggi
2	Perusahaan menghargai pendapat saya		1	2	6	14	7	144	80%	Tinggi
3	Perusahaan menyediakan sarana yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan				7	18	5	148	82%	Tinggi
4	Perusahaan memberikan izin apabila ada kepentingan keluarga		2	5	3	14	6	137	76%	Tinggi
Total								583	81%	Tinggi

*Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2019*

Tabel 1.3 berdasarkan hasil olahan data dari *preliminary test* yang terkait dengan persepsi dukungan organisasi pada karyawan di PT Great Citra Lestari diperoleh hasil bahwa dari 30 orang sampel responden tingkat persepsi dukungan

organisasi sebesar 81% yang artinya bahwa persepsi dukungan organisasi pada PT Great Citra Lestari tergolong tinggi. Pada Tabel 1.4 diketahui persentase tertinggi pada persepsi dukungan organisasi pada item tingkat kepedulian yang diberikan perusahaan kepada karyawan dengan nilai persentase sebesar 85% dengan jumlah orang yang menjawab setuju berjumlah 16 orang. Sementara 9 orang menjawab sangat setuju dan 5 orang menjawab ragu cenderung setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa dukungan organisasi yang dimiliki karyawan sudah sesuai dengan harapan yang dimiliki karyawan terhadap dukungan yang diberikan perusahaan. Akan tetapi, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Darwis (Desember, 2019) selaku manajer SDM perusahaan PT Great Citra Lestari menegaskan bahwa dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sangatlah penting, karena apabila karyawan memiliki persepsi terhadap dukungan organisasi yang baik, maka dapat meningkatkan kontribusi karyawan kepada perusahaan, sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali agar mencapai optimal.

Disisi lain, Brury (2016) menjelaskan bahwa karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah memiliki kualitas dan akan berdampak kepada kinerja dan kemajuan suatu organisasi, salah satunya adalah sumber daya manusia yang memiliki kepuasan kerja dari organisasi tersebut. Menurut Robbins & Judge (2015:46) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi kerja, kepuasan kerja menjadi perwakilan dari sikap yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Miah (2018) berpendapat perusahaan akan mendapat hasil kinerja yang optimal apabila kepuasan kerja karyawan terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Riaz *et al.* (2016) jika karyawan tidak puas dan merasa tertekan dengan pekerjaannya maka karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan akan berdampak negatif pada organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Darwis (November, 2019) selaku Manajer SDM PT Great Citra Lestari mengatakan bahwa Jika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan rendah maka kinerja karyawan menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai dengan maksimal.

Salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh pemimpin perusahaan untuk memotivasi karyawannya adalah dengan menciptakan kepuasan dalam bekerja. Perusahaan melakukan survey kepuasan karyawan untuk melakukan pendataan dari setiap aspek kepuasan kerja yang dimiliki perusahaan. Sehingga, perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan Bapak Darwis (November, 2019).

Survey kepuasan kerja karyawan dilakukan oleh PT Great Citra Lestari untuk melihat tingkat kepuasan kerja karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan, berdasarkan beberapa aspek yang digunakan oleh PT Great Citra Lestari dalam melakukan survey kepuasan kerja. Berikut ini adalah nilai dan klasifikasi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Great Citra Lestari:

Tabel 1. 4 Keterangan nilai dan klasifikasi tingkat kepuasan kerja PT Great Citra Lestari

Nilai	Klasifikasi Tingkat Kepuasan Kerja
$80\% < X \leq 100\%$	Sangat Puas
$60\% < X \leq 80\%$	Puas
$40\% < X \leq 60\%$	Kurang Puas
$20\% < X \leq 40\%$	Tidak Puas
$0\% < X \leq 20\%$	Sangat Tidak Puas

*Sumber: Data Internal PT Great Citra Lestari*

Dari Tabel 1.4 nilai dan klasifikasi tingkat kepuasan kerja diatas, maka penulis mencantumkan hasil rekapitulasi survey kepuasan kerja pada PT Great Citra Lestari selama periode 2016-2018 yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT Great Citra Lestari dijabarkan pada tabel di bawah ini:

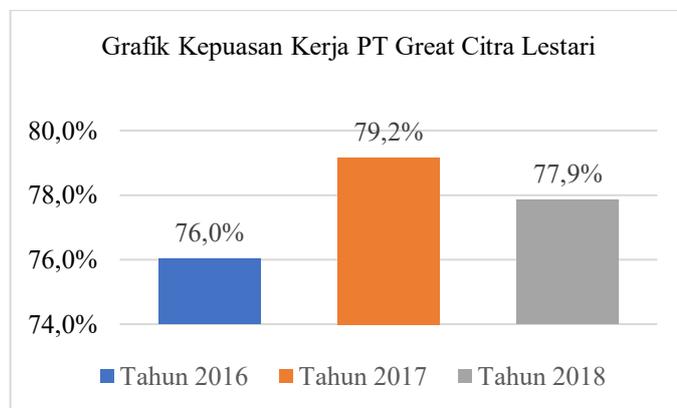
Tabel 1. 5 Tingkat Kepuasan Kerja PT Great Citra Lestari

Tahun	Tingkat Kepuasan Kerja
2016	76,0%
2017	79,2%
2018	77,9%

*Sumber: Data Internal PT Great Citra Lestari*

Berdasarkan data pada Tabel 1.5 yang menyajikan hasil pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diketahui nilai tingkat kepuasan kerja pada seluruh aspek kepuasan kerja yang diukur sebesar 76,0% pada tahun 2016, sebesar 79,3%

pada tahun 2017 dan sebesar 77,9% pada tahun 2018. Nilai tersebut dapat diketahui bahwa selama 3 tahun yaitu tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 cenderung memiliki sedikit peningkatan, bahkan pada tahun 2018 mengalami penurunan yang tidak signifikan sebesar 1,3%.



Gambar 1. 3 Grafik Kepuasan Kerja PT Great Citra Lestari  
*Sumber: Rekap rata-rata kepuasan kerja*

Berdasarkan Gambar 1.3 Grafik Kepuasan Kerja, terdapat peningkatan yang tidak signifikan di tahun 2017, dan terjadi penurunan di tahun 2018. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT Great Citra Lestari cenderung tidak memiliki peningkatan yang berarti. Hasil wawancara dengan Manajer SDM PT Great Citra Lestari mengatakan bahwa target kepuasan kerja yang diharapkan perusahaan terus meningkat tiap tahunnya.

Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan berdampak baik pada kualitas kerjanya dan memberikan kontribusi yang optimal pada perusahaan. Sedangkan, karyawan yang merasa tidak memperoleh kepuasan kerja, karyawan akan tidak akan memberikan kontribusi yang optimal dan menyebabkan tidak tercapainya target yang diberikan oleh perusahaan dan menimbulkan sikap yang negatif dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil *preliminary test*, dan data sekunder perusahaan menjelaskan bahwa kondisi perusahaan terkait dengan persepsi dukungan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan menunjukkan hasil yang tinggi, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa yang menjadikan karyawan memberikan respon yang positif terhadap perusahaan, dan agar dapat meningkatkan prestasi karyawan yang dimiliki perusahaan menjadi optimal.

Sehingga, berdasarkan dari penelitian terdahulu, fenomena-fenomena dan hasil olahan data *preliminary test* yang telah dijelaskan sebelumnya. Peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Great Citra Lestari.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Kinerja karyawan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kinerja karyawan memiliki peran dalam mendukung pertumbuhan perusahaan. Perlu diketahui bahwa persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil *preliminary test* yang telah dilakukan oleh peneliti di PT Great Citra Lestari menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik. Adanya prestasi yang dimiliki perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dengan melakukan identifikasi untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan diatas mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terdapat beberapa pertanyaan pada penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan PT Great Citra Lestari?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Great Citra Lestari?
3. Bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan PT Great Citra Lestari.

2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Great Citra Lestari.
3. Mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis : Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat dalam mengembangkan ilmu sumber daya manusia dalam organisasi , sebagai referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Aspek Praktis : Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam memecahkan berbagai masalah, terutama persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Selanjutnya, memberikan informasi PT Great Citra Lestari untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Adapun sistematika Penulisan dalam tugas akhir sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN:**

Bab ini peneliti akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan

## BAB II LANDASAN TEORI:

Bab ini peneliti akan menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, serta teknik analisis data.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN:

Bab ini menjelaskan desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, Teknik dan analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN:

Bab ini berisi mengenai hasil dari penelitian beserta pembahasan dari data yang diperoleh.

## BAB V KESIMPULAN:

Bab ini berisi kesimpulan mengenai penelitian yang telah dilakukan, serta terdapat saran dan masukan untuk perusahaan.

**HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN**