

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan

Puskesmas Bojongsoang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Puskesmas mempunyai fungsi :

- a. Pusat Penggerak Pembangunan berwawasan Kesehatan;
- b. Pusat Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pusat Pelayanan kesehatan masyarakat (mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat)

Puskesmas Bojongsoang terletak di Jl. Raya Bojongsoang No. 232 Desa Cipagalo Kecamatan Bojongsoang Wilayah kerjanya meliputi 6 Desa yaitu Desa Lengkong, Cipagalo, Bojongsoang, Bojongsari, Buahbatu dan Tegalluar dengan Batas-batas wilayah kerja, yaitu :

- a. Sebelah Utara : Kota Bandung
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Baleendah
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Dayeuhkolot
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Solokan Jeruk

Bangunan Puskesmas Bojongsoang berdiri di atas tanah Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung (Aset tanah pertanian), dengan luas tanah 306 m² dan luas bangunan (12 x 15 m = 180 m²) yang terdiri dari 2 lantai dan gedung Puskesmas Bojongsoang mulai efektif memberikan pelayanan sejak 27 Januari 2010 sampai sekarang.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo Merupakan simbol atau identitas dari suatu organisasi yang mencerminkan makna yang ingin di sampaikan. Berikut terlampir logo Puskesmas pada Gambar 1.1 dibawah:



Gambar 1. 1 Logo Puskesmas

Sumber: Logo Terbaru, Google

Arti dari lambang Puskesmas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bentuk segi enam (hexagonal), melambangkan :
 - 1) Keterpaduan dan kesinambungan yang terintegrasi dari 6 prinsip yang melandasi penyelenggaraan Puskesmas.
 - 2) Makna pemerataan pelayanan kesehatan yang mudah di akses masyarakat.
 - 3) Pergerakan dan pertanggung jawaban Puskesmas di wilayah kerjanya.
- b. Irisan dua buah bentuk lingkaran melambangkan dua unsur upaya kesehatan, yaitu :
 - 1) Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan masyarakat.
 - 2) Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan perorangan.

- c. Stilasi bentuk sebuah bangunan, melambangkan Puskesmas sebagai tempat/wadah diberlakukannya semua prinsip dan upaya dalam proses penyelenggaraan kesehatan.
- d. Bidang segitiga mewakili tiga faktor yang mempengaruhi status derajat kesehatan masyarakat yaitu genetik, lingkungan, dan perilaku.
- e. Bentuk palang hijau didalam bentuk segi enam melambangkan pelayanan kesehatan yang mengutamakan promotif preventif.
- f. Warna hijau melambangkan tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas, dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.
- g. Warna putih melambangkan pengabdian luhur Puskesmas.

1.1.3 Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Bojongsoang

a. Visi

“Menjadi Puskesmas Dengan Pelayanan Bermutu Menuju Masyarakat Bojongsoang Sehat Dan Mandiri”

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Bojongsoang memiliki misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelayanan yg berkualitas sesuai dengan standar tenaga kesehatan yg professional.
- 2) Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat dan lingkungan.
- 3) Membangun kepedulian masyarakat terhadap peningkatan derajat kesehatan perorangan dan masyarakat.
- 4) Menyelenggarakan pencegahan dan penanggulangan penyakit serta penyehatan lingkungan yg baik.

c. Nilai SEHAT

S : Santun (sopan dalam tutur kata dan perilaku)

E : Empati (melayani sepenuh hati)

H : Handal (memberikan pelayanan kesehatan oleh tenaga yg profesional)

A : Aman (pelayanan yang sesuai standar)

T : Teladan (menjadi panutan masyarakat dalam berperilaku)

d. Motto

“Puskesmas SEHAT Masyarakat HEBAT”

1.1.4 Produk Pelayanan Puskesmas

Puskesmas Bojongsong merupakan puskesmas rawat jalan yang jenis pelayanannya meliputi:

- a. BPJS
- b. Rawat jalan
- c. Poli umum
- d. Poli gigi
- e. Poli KIA/KB
- f. Poli PAL
- g. Poli Lansia
- h. Poli MTBS
- i. Poli DOTS
- j. Klinik sanitasi
- k. Klinik HIV
- l. Laboratorium
- m. Farmasi

1.1.5 Upaya Kesehatan

Salah satu langkah penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah upaya pelayanan kesehatan dasar. Pelayanan kesehatan dasar yang dilaksanakan secara tepat diharapkan dapat mengatasi sebagian besar masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat. Pelayanan kesehatan dasar yang dilaksanakan di Puskesmas Bojongsong adalah:

a. Upaya Kesehatan Masyarakat

Upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yg mempunyai daya ungkit tinggi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Program tersebut terdiri dari :

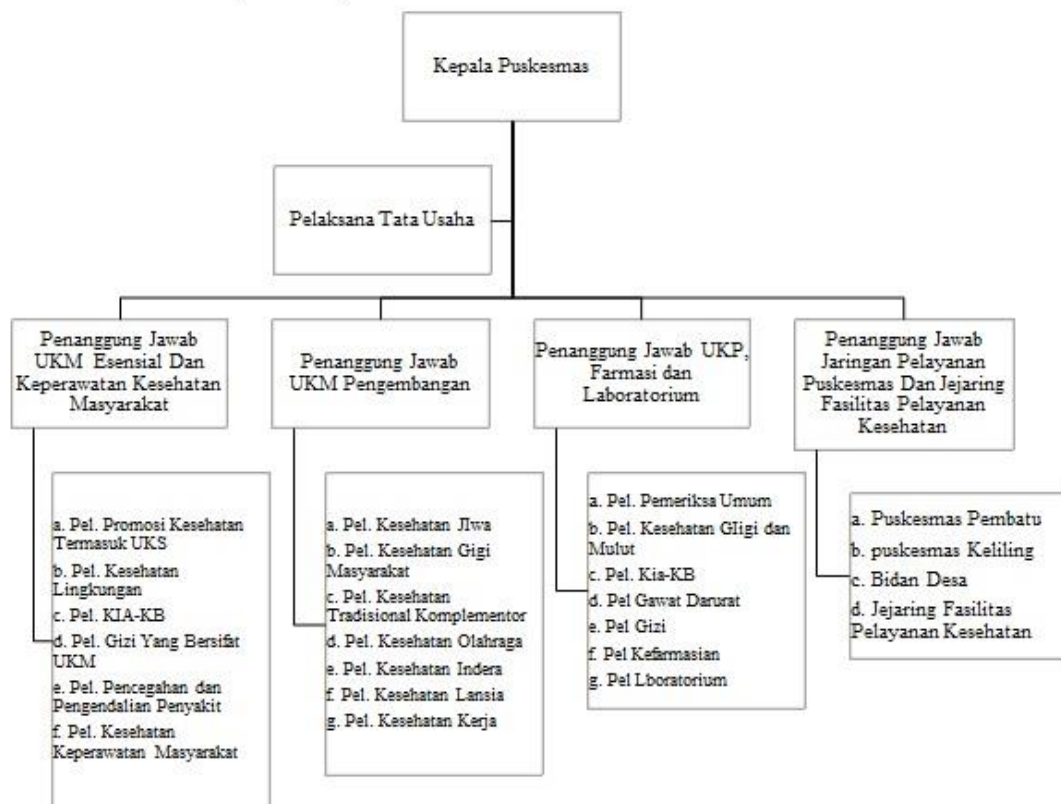
- 1) Upaya Kesehatan Masyarakat Essensial
 - a) Upaya Promosi Kesehatan.
 - b) Upaya Kesehatan Lingkungan.

- c) Upaya KIA dan KB.
 - d) Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat.
 - e) Upaya Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit (P2P)
 - f) Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat.
- 2) Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan
- a) Kesehatan Lansia
 - b) Kesehatan Jiwa
 - c) Upaya Kesehatan Gigi Masyarakat
- b. Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat
- Perpaduan antara keperawatan dan kesehatan masyarakat dengan dukungan peran serta aktif masyarakat. Mengutamakan pelayanan promotif dan preventif secara berkesinambungan tanpa mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh dan terpadu, ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat untuk ikut meningkatkan fungsi kehidupan manusia secara optimal, sehingga mandiri dalam upaya kesehatannya.
- 1) Tujuan
- Meningkatnya kemandirian individu, keluarga, kelompok/masyarakat (rawan kesehatan) untuk mengatasi masalah kesehatan/keperawatannya sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- 2) Sasaran Perkesmas
- Individu, keluarga, kelompok risiko tinggi, masyarakat kumuh.
- 3) Tempat Pelayanan
- Di rumah, sekolah, tempat kerja, panti, Puskesmas keliling, Pelayanan pada kelompok riisi: kelompok ODHA.
- 4) Fokus Kegiatan Perkesmas
- a) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan keperawatan
 - b) Membimbing dan mendidik individu, keluarga, kelompok masyarakat untuk menanamkan pengertian, kebiasaan dan perilaku hidup sehat. Lingkup Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)
- 5) Pokok Kegiatan
- Kegiatan Dalam Gedung:
- a) Asuhan keperawatan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap

- b) Penemuan kasus baru
- c) Penyuluhan/ pendidikan kesehatan
- d) Pemantauan keteraturan berobat
- e) Rujukan kasus
- f) Pemberian nasehat keperawatan
- g) Dokumentasi keperawatan Kegiatan Luar Gedung
- h) Asuhan keperawatan yang membutuhkan tindak lanjut di rumah
- i) Asuhan keperawatan keluarga
- j) Asuhan keperawatan kelompok khusus
- k) Asuhan keperawatan di daerah

1.1.6 Struktur Organisasi

Berikut ini terlampir struktur organisasi Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung pada Gambar 1.2 dibawah:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Puskesmas Bojongsoang

Sumber: Profil Puskesmas, 2018

1.2 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga bagi organisasi yang dapat menunjang keberhasilan untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan loyalitas karyawan belum tentu dapat menjalankan kerja dengan baik. Kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi merupakan faktor yang dapat memungkinkan karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor karyawan dapat merasa puas.

Menurut Nitisemito dalam Suwardi dan Daryanto (2018:209) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Jika lingkungan tempat kerja baik dan nyaman maka karyawan akan semangat dan optimal dalam menyelesaikan tugasnya, begitupun sebaliknya jika suasana lingkungan tidak nyaman dan tidak kondusif karyawan akan bermalas-malasan. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Dalam Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi merupakan faktor yang dapat memungkinkan karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sifat yang individual, setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda. Dengan adanya rasa puas karyawan akan memiliki sikap yang baik dan semangat kerja yang tinggi serta adanya loyalitas terhadap organisasi. Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya. Sikap positif dari karyawan yang merasa puas

terhadap pekerjaannya dapat meningkatkan efektivitas organisasi sehingga tujuan organisasi pun dapat tercapai. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya tersebut dapat merugikan organisasi yang bersangkutan bahkan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Puskesmas merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang amat penting. Dengan adanya puskesmas di berbagai daerah, dapat memberikan perilaku hidup sehat masyarakat menjadi lebih baik. Guna mendukung pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat di butuhkan. Sangat penting untuk memperhatikan fasilitas dan kondisi tempat berkerja karyawan agar dapat memberikan pelayan yang maksimal kepada masyarakat.

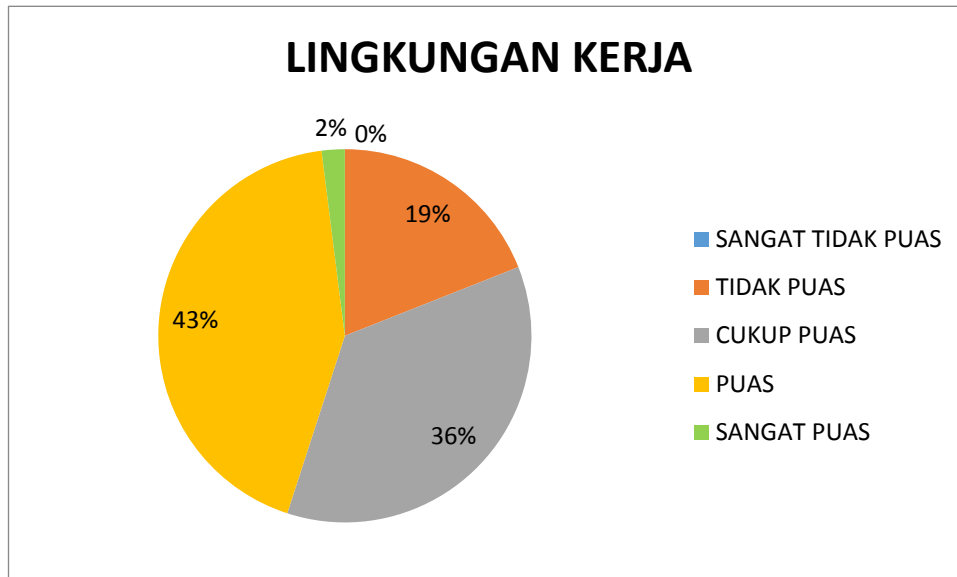
Dari pengamatan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi pada kondisi lingkungan kerja fisik di Puskesmas Bojongsong belum maksimal. Salah satunya yaitu ruang gerak kurang luas untuk jumlah karyawan 53. Dan ruangnya tidak banyak sehingga lorong jalan digunakan sebagai penyimpanan barang-barang. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja, penulis melakukan pra kuesioner Lingkungan Kerja kepada 15 karyawan. Berikut dijabarkan hasil pra kuesioner pada Tabel 1.1 dibawah ini:

TABEL 1.1
HASIL PRA KUESIONER LINGKUNGAN KERJA

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	TOTAL
1	Pencahayaan yang ada sudah sangat baik		4	6	4	1	15
2	Sirkulasi udara sangat baik		4	5	6		15
3	Ruang gerak luas		6	5	4		15
4	Lingkungan tertata dengan rapi		6	5	4		15
5	Kelengkapan fasilitas yang diberikan sudah cukup dalam menunjang pekerjaan		3	5	7		15
6	Hubungan kerja antara atasan dan bawahan baik			4	10	1	15

7	Hubungan kerja antar karyawan baik			7	8		15
8	Keamanan tempat kerja baik			6	9		15
	TOTAL	0	23	43	52	2	120
	PERSENTASE	0%	19%	36%	43%	2%	

Sumber: Data olahan Peneliti (2020)



Gambar 1. 3 Diagram Hasil Pra Kuesioner Lingkungan Kerja

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)

Berdasarkan dari hasil pra kuesioner Lingkungan kerja yang dilakukan, dapat diketahui bahwa 19% karyawan tidak puas dengan lingkungan kerja dan 2% karyawan merasa sangat puas dengan lingkungan kerja yang telah diberikan. Terutama pada lingkungan kerja fisik yaitu ruang gerak tidak leluasa, pencahayaan kurang, sirkulasi udara belum maksimal dan lingkungannya tidak tertata dengan rapi. Oleh karena itu, berdasarkan jumlah responden yang dilakukan masih terdapat karyawan yang belum nyaman dan puas terhadap lingkungan kerja.

Menurut Edy Sutrisno (2017:73) kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh

semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Dalam unit kerja, karyawan tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Dalam Meithiana (2017:38) Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja. Lebih jauh lagi kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu (Diaz-Serrano & Vieira dalam Meithiana 2017:38). Berikut ini dapat dilihat tingkat absensi karyawan Puskesmas Bojongsoang tahun 2019 pada Tabel 1.2 dibawah:

TABEL 1.2
DATA TINGKAT ABSENSI KARYAWAN
PUSKESMAS BOJONGSOANG TAHUN 2019

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
Januari	51	26	22	1,7%
Februari	53	23	20	1,6%
Maret	53	25	18	1,4%
April	53	23	21	1,7%
Mei	53	25	7	0,5%
Juni	53	19	20	2,0%
Juli	53	27	31	2,2%
Agustus	54	26	72	5,1%
September	54	25	54	4,0%
Oktober	54	27	61	4,2%
November	53	25	78	5,9%
Desember	53	25	155	11,7%
Total	53,08	24,67	46,58	3,5%

Sumber: Data Internal Puskesmas Bojongsoang

Tabel 1.2 diatas menunjukkan tingkat absensi karyawan dengan total rata-rata tidak hadir sebesar 46,58. Tingkat absensi terjadi pada bulan Agustus 5,1%, September 4,0%, Oktober 4,2%, November 5,9% dan yang paling besar pada bulan

Desember sebanyak 11,7%. Rata-rata tingkat absensi sebesar 3,5%, sedangkan tingkat toleransi absensi puskesmas dalam setahun sebesar 3%. Rata-rata tingkat absensi dengan toleransi yang ada melebihi dari tingkat toleransi. Perhitungan tingkat absensi karyawan tersebut dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus tingkat absensi} = \frac{\text{jumlah absensi}}{\text{hari kerja} \times \text{jumlah karyawan}} \times 100\% =$$

Keterangan :

Jumlah Absensi = Total Keseluruhan Tidak hadir karyawan dalam satu bulan

Hari kerja = Jumlah hari kerja dalam satu bulan

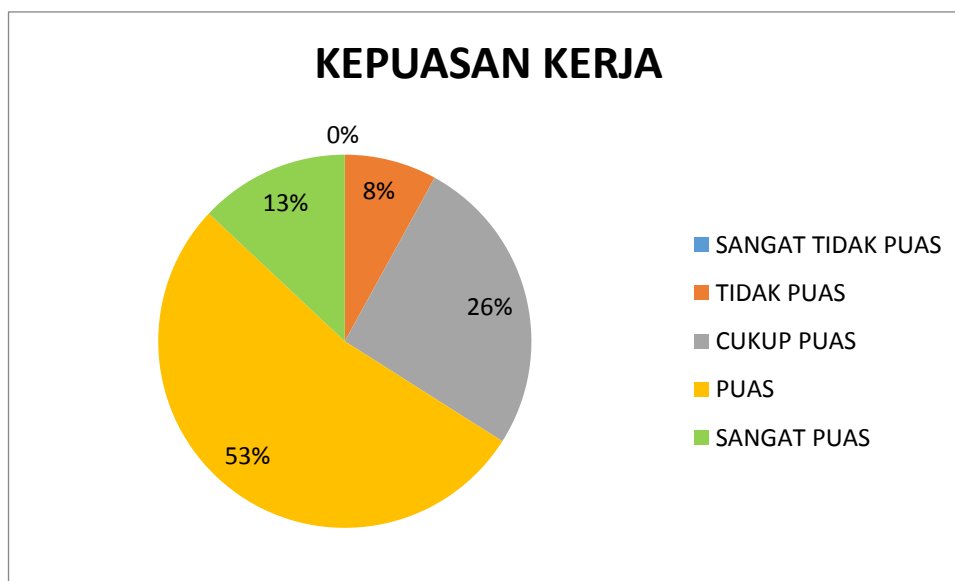
Selain itu, untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan Puskesmas Bojongsoang, maka dilakukan pra kuesioner kepada 15 karyawan Puskesmas Bojongsoang dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

TABEL 1.3
HASIL PRA KUESIONER KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	TOTAL
1	Saya merasa puas dengan bidang pekerjaan yang saya kerjakan			2	9	4	15
2	Saya merasa puas dengan pengawasan (supervisi) yang saya terima		4	5	5	1	15
3	Organisasi dan manajemen memberikan peluang dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan			2	12	1	15
4	Tempat saya bekerja memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik			2	10	3	15
5	Saya merasa puas atas gaji/penghasilan yang diberikan tempat saya bekerja			6	6	3	15
6	Saya merasa puas dengan rekan kerja saya			5	9	1	15

7	Saya merasa lingkungan kerja di tempat saya sangat sehat, aman dan nyaman		4	5	5	1	15
TOTAL		0	8	27	56	14	105
PERSENTASE		0%	8%	26%	53%	13%	

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)



Gambar 1. 4 Diagram Hasil Pra Kuesioner Kepuasan Kerja

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)

Dari hasil pra kuesioner kepuasan kerja diatas dapat di ketahui bahwa 13% karyawan merasa puas, 26% merasa cukup puas, dan 8% merasa tidak puas. Faktor ketidakpuasan karyawan disebabkan oleh faktor personal yaitu supervisi yang diterima dan organisasional yaitu faktor lingkungan kerja. Bisa dilihat pada pertanyaan nomer 2 dan 7. Tiffin dalam Edy Sutrisno (2017:76) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Dalam Edy Sutrisno (2017:77) Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif atau akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengambil sikap berenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Bentuk perilaku agresif, misalnya melakukan sabotase, sengaja

membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan, atau sampai aktivitas pemogokan.

Dari hasil pra kuesioner lingkungan kerja dan kepuasan karyawan tersebut, responden merasa belum puas terhadap lingkungan kerja fisik. Disini dapat dilihat bahwa lingkungan kerja fisik memiliki hubungan negatif terhadap tingkat kepuasan karyawan. Oleh karena itu, mengambil sikap untuk memberikan rasa puas kepada karyawan sangat penting.

Berdasarkan uraian tersebut penulis mencoba untuk malakukan suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana lingkungan kerja di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kondisi Lingkungan kerja di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung
2. Kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini penulis dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik yang diterapkan.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menambah pembedaharaan perpustakaan Universitas Telkom.

c. Bagi objek penelitian atau lembaga usaha

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sumbangan pemikiran atau referensi dalam mengambil kebijaksanaan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN :

Pada bagian ini dijelaskan tinjauan terhadap objek studi, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA :

Pada bagian ini dikemukakan kajian pustaka, landasan teori yang relevan dengan topik pembahasan, yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN :

Pada bagian ini dijelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasional variable dan skala pengukuran, metode pengumpulan dan pemilihan data penelitian, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN :

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, interpretasi serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN :

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian berupa rekomendasi bagi perusahaan maupun bagi peneliti lebih lanjut.