

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Aqua adalah sebuah merek air minum dalam kemasan (AMDK) yang di produksi oleh PT Aqua Golden Mississippi Tbk di Indonesia sejak tahun 1973. Namun pemilik ide lahirnya produk air minum berlabel Aqua ini adalah Bapak Tirta Utomo (1934-1994). Beliau warga asli Wonosobo yang setelah keluar bekerja dari Pertamina dan bekerja di Petronas, kemudian mendirikan usaha air minum dalam kemasan (AMDK). Beliau berjasa besar atas perkembangan bisnis atau usaha AMDK di Indonesia, karena sebagai seorang pionir maka beliau menanamkan nilai-nilai dan cara pandang bisnis AMDK di Indonesia. Saat ini terdapat 14 pabrik yang memproduksi Aqua dengan kepemilikan berbeda-beda (3 pabrik dimiliki PT Tirta Investama, 10 pabrik dimiliki oleh PT Aqua Golden Mississippi Tbk, dan pabrik di Berastagi, Sumatera Utara dimiliki oleh PT Tirta Sibyakindo). Namun sejak tahun 1998, Aqua sudah dimiliki oleh perusahaan multinasional dalam bidang makanan dan minuman asal Prancis, Group Danone, hasil dari penggabungan PT Aqua Golden Mississippi Tbk dengan Danone.

Aqua untuk saat ini merupakan *market leader* dalam medan persaingan berbagai produk air mineral di Indonesia. Posisinya yang kuat disebabkan oleh faktor Aqua sebagai produk air mineral pertama yang hadir di Indonesia serta strategi promosi dan pemasaran yang gencar. Metode promosi yang digunakan adalah terutama melalui iklan di media elektronik dan cetak, mensponsori berbagai acara, serta instalasi iklan *billboard* secara luas. Dalam pemasarannya, grup distribusi Aqua memiliki jaringan distribusi air mineral yang terluas di Indonesia, yang mana menembus sampai hampir ke setiap sudut kepulauan. Jumlah titik stok (gudang) semakin diperbanyak secara agresif sejak tahun 2005, sehingga mampu menyediakan penetrasi pasar yang lebih luas melalui rantai suplai dan pengantaran. Gudang *stock* ditempatkan pada area-area yang memiliki outlet retail yang banyak, termasuk pasar tradisional, sehingga setiap gudang dapat melayani masing-masing area geografis dalam waktu yang sesingkat mungkin.

Pada tahun 1982, Tirta mengganti bahan baku (air) yang semula berasal dari sumur bor ke mata air pegunungan yang mengalir sendiri karena dianggap mengandung komposisi mineral alami yang kaya nutrisi seperti kalsium, magnesium, potasium, zat besi, dan sodium. Willy Sidharta merupakan orang pertama yang memperbaiki sistem distribusi Aqua. Willy Sidharta memulai dengan menciptakan konsep *delivery door to door* khusus yang menjadi cikal bakal sistem pengiriman langsung Aqua. Konsep pengiriman menggunakan kardus-kardus dan galon-galon menggunakan armada yang didesain khusus membuat penjualan Aqua secara konsisten menanjak hingga akhirnya angka penjualan Aqua mencapai dua triliun rupiah pada tahun 1985.

Pada tahun 1984, pabrik Aqua kedua didirikan di Pandaan, Jawa Timur sebagai upaya mendekatkan diri pada konsumen yang berada di wilayah tersebut. Setahun kemudian, terjadi pengembangan produk Aqua dalam bentuk kemasan PET 220 ml. Pengembangan ini membuat produk Aqua menjadi lebih berkualitas dan lebih aman untuk dikonsumsi.

Pada tahun 1995, Aqua menjadi pabrik air mineral pertama yang menerapkan sistem produksi *in-line* di pabrik Mekarsari. Pemrosesan air dan pembuatan kemasan Aqua dilakukan bersamaan. Hasil sistem *in-line* ini adalah botol Aqua yang baru dibuat dapat segera diisi air bersih di ujung proses produksi, sehingga proses produksi menjadi lebih higienis.

Pada tahun 1998, karena ketatnya persaingan dan munculnya pesaing-pesaing baru, Lisa Tirtosebagai pemilik PT Aqua Golden Mississippi sepeninggal suaminya Tirta Utomo, menjual sahamnya kepada Group Danone pada 4 September 1998. Akuisisi tersebut dianggap tepat setelah beberapa cara pengembangan tidak cukup kuat menyelamatkan Aqua dari ancaman pesaing baru. Langkah ini berdampak pada peningkatan kualitas produk dan menempatkan Aqua sebagai produsen air mineral dalam kemasan (AMDK) yang terbesar di Indonesia. Pada tahun 2000, bertepatan dengan pergantian milenium, Aqua meluncurkan produk berlabel Danone-Aqua.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Seperti halnya perusahaan pada umumnya, PT Tirta Investama juga memiliki visi dan misi tersendiri dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya, adapun visi dan misi PT Tirta Investama yaitu :

a. Visi Perusahaan

Kami menyediakan minuman terbaik dari mata air terlindungi, dengan selalu menjaga keselarasan lingkungan dan sosial, menuju Indonesia yang lebih sehat

b. Misi Perusahaan

Membawa kesehatan melalui pangan kepada sebanyak mungkin orang dan AQUA selalu ingin melakukan program untuk menyehatkan konsumen Indonesia, diantaranya program AKSI (AQUA untuk Keluarga Sehat Indonesia) dan AuAI (AQUA untuk Anak Indonesia).

1.1.3 Logo Perusahaan

Perusahaan pada umumnya memiliki logo, untuk memberikan simbol dan memudahkan konsumen dalam mengenali produk. Adapun logo dari perusahaan ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Logo PT Aqua Golden Mississippi Tbk

Sumber: <https://aqua.co.id/perusahaan>

Seperti halnya sebuah nama, logo instansi juga memiliki makna tersendiri, adapun makna dari logo Aqua ini adalah sebagai berikut :

a. Pegunungan Vulkanis di Indonesia

Gambar pegunungan dan aliran air yang menyambung menyimbolkan salah satu keunggulan AQUA, yaitu sumber air AQUA berasal 17 sumber air pegunungan terpilih di Indonesia yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Secara alami, air akan tersaring oleh lapisan batuan vulkanis, sehingga dapat menghasilkan air pegunungan murni yang penuh dengan kebaikan alam. Tentu saja saat dikonsumsi juga akan memberikan kebaikan bagi tubuh karena mengalami penyaringan dan mineralisasi secara alami

b. Lingkaran Cahaya

Lingkaran putih yang bersinar di sekitar logo, menceritakan warisan kebaikan AQUA kepada masyarakat Indonesia selama lebih dari 45 tahun terakhir, dari generasi ke generasi. Dalam upayanya untuk menghadirkan hidrasi berkualitas bagi masyarakat Indonesia, AQUA memiliki metode PIJAR (Pilih, Jaga, Rawat) yang menjadi komitmen di setiap prosesnya. Melalui metode tersebut, AQUA selalu memilih sumber air terbaik, menjaga kemurniannya hingga sampai di tangan Anda, dan terus melestarikan sumber air beserta lingkungan di sekitarnya. Dari sana, AQUA mendapatkan sertifikat B-Corp yang berhasil diraih pada Februari 2018. Ini merupakan sebuah prestasi yang membanggakan karena Danone-AQUA menjadi perusahaan *Fast Moving Consumer Goods* pertama di Indonesia yang meraihnya. Menandakan bahwa AQUA mampu menjalankan bisnis dengan prinsip keberlanjutan dan memperhatikan lingkungan dan masyarakat.

c. Aliran Air AQUA

Air yang mengalir menjadi simbol bahwa kebaikan AQUA berawal dari sumber air pegunungan terbaik. Kesegarannya tetap terjaga di setiap tetes kemurniannya melewati lebih dari 400 cek kualitas hingga sampai di tangan Anda. Ada keunikan di balik desain label AQUA ini. Aliran airnya menyambung dengan latar belakang pegunungan. Dengan tampilan baru ini, jika ada banyak botol disusun berjajar, maka akan terlihat desain yang menyatu dari satu botol ke botol lainnya sebagai penanda bahwa kebaikan AQUA terus mengalir tanpa henti.

d. Kejujuran AQUA

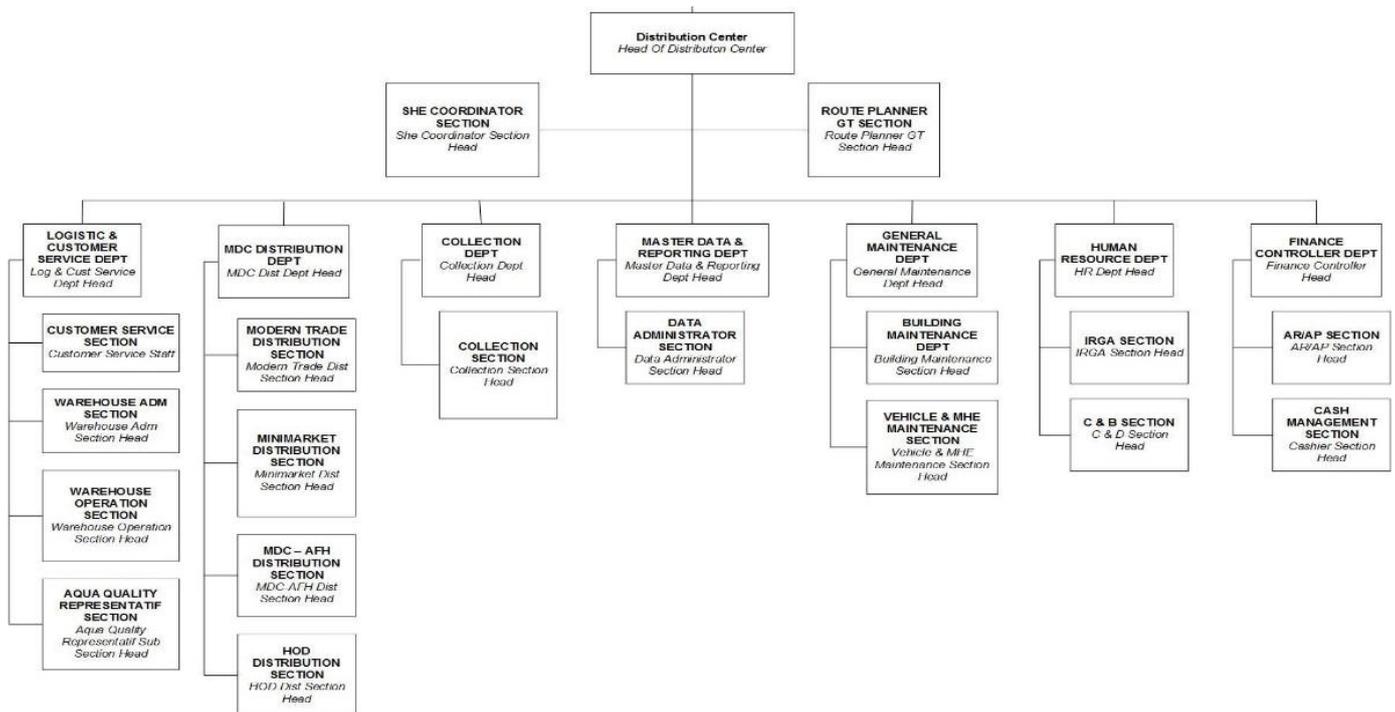
Air mineral AQUA berasal dari sumber air pegunungan vulkanis sehingga kandungan airnya memang kaya akan mineral yang diperlukan tubuh, tanpa tambahan mineral apapun. Kebaikan alam ini disimbolkan dalam label yang lebih transparan dari sebelumnya. Sekaligus simbol dari janji AQUA menggunakan bisnis untuk kebaikan dan selalu berupaya untuk membawa kebaikan bagi masyarakat dengan berinovasi dalam mempromosikan hidrasi sehat dengan menghadirkan air mineral berkualitas dan juga melestarikan alam kita serta melayani masyarakat melalui perlindungan sumber daya air, meminimalisir karbon emisi dan memelopori daur ulang kemasan.

e. Kebaikan Berawal Dari Sini

Perlu disadari bahwa hidrasi sangat berperan penting bagi tubuh. Air merupakan bagian utama dari tubuh dengan fungsinya yang krusial seperti menjadi pelumas sendi, membawa nutrisi, membuang kotoran dari sel-sel tubuh, dan mengatur suhu tubuh. Lebih dari 45 tahun, AQUA murni langsung dari sumbernya. Kesegarannya tetap terjaga di setiap tetes kemurniannya melewati lebih dari 400 cek kualitas. Bergantinya logo dan label baru dari AQUA, serta kampanye yang diusung tahun ini merupakan komitmen AQUA untuk selalu menghadirkan hidrasi sehat yang berkualitas berasal dari pegunungan Indonesia dan memberikan kebaikannya untuk menemani aktivitas seluruh keluarga Indonesia.

1.1.4 Struktur Organisasi

Seperti perusahaan pada umumnya, setiap unit memiliki struktur organisasi yang dibuat agar tujuan dari perusahaan tercapai. Struktur organisasi memiliki maksud dan tujuan untuk menciptakan koordinasi komunikasi dan adanya kerja sama yang baik diantara para pelaksanaan organisasi, hal ini dimaksudkan agar setiap organisasi mampu mencapai tujuan dari perusahaan. Berikut struktur organisasi PT Tirta Investama Bandung:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: *Internal* Perusahaan (2020)

1.1.5 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Deskripsi tugas dan tanggung jawab digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang ada pada PT Tirta Investama adalah sebagai berikut :

a. *Head of Distribution Center*

Head of distribution center merupakan jabatan tertinggi yang ada pada PT Tirta Investama Bandung cabang distribusi jawa barat.

- 1) Menandatangani invoice, Faktur Pajak dan dokumen penagihan lainnya.
- 2) Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal.
- 3) Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat.
- 4) Mengontrol dan mengevaluasi implemmentasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya.

- 5) Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul.
- 6) Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan.
- 7) Mengontrol setiap perencanaan pada perusahaan.
- 8) Menyetujui dan menandatangani voucher bayar sesuai dengan *Chart of Aauthority S&D* dan voucher terima yang telah dilengkapi dokumen.
- 9) Menandatangani Settlement.
- 10) Mereview seluruh kegiatan operasional dan membuat rencana perbaikan jika dibutuhkan.
- 11) Melakukan review & evaluasi terhadap kinerja karyawan *distribution center*.
- 12) Menandatangani semua dokumen resmi yang dikeluarkan oleh *distribution center*.
(invoice, faktur pajak, voucher bayar dan voucher terima uang yang telah dilengkapi dengan dokumen pendukung).

b. *Safety, Health, Environtment (SHE)*

Director Safety, Health, Environment (SHE) bertanggung jawab untuk mengelola bawahan dan bertanggung jawab atas keseluruhan arah, koordinasi, pelaksanaan program, komunikasi semua lingkungan, kesehatan dan keselamatan karyawan. Dalam posisi ini, direktur harus melaksanakan tanggung jawab pengawasan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dan hukum negara bagian dan federal yang berlaku.

- 1) Mengarahkan sumber daya dan kegiatan divisi untuk mendukung program SHE dengan menyediakan saran dan bimbingan kepada Manajemen Senior Perusahaan
- 2) Terus mempertahankan tingkat yang tepat dari kesadaran, pengetahuan dan kesiapan seluruh divisi untuk menciptakan budaya yang mengutamakan SHE yang efektif dan saldo biaya keseluruhan yang terkait.
- 3) Ulasan kebijakan dan praktek SHE internal untuk memastikan mereka saat ini dan sesuai; kelakuan bahaya dan penilaian risiko dan mengubah yang sudah ada, atau mengembangkan rekomendasi baru dari ini penilaian.
- 4) Sajikan sebagai ahli divisi dalam bidang SHE ketika dipanggil untuk mengatasi peraturan masalah kepatuhan lembaga, keselamatan & kewajiban konsultan pihak ketiga dan subkontraktor perwakilan

- 5) Bertanggung jawab untuk staf dan mengarahkan divisi SHE Department, termasuk manajemen dari semua Manajer Keamanan Staf
- 6) Bertanggung jawab untuk pengembangan rekomendasi anggaran tahunan dan pelaksanaan.
- 7) Memberikan laporan berkala tertulis, serta hasil yang berhubungan dengan distribusi lainnya.
- 8) Rancangan, mengawasi, dan mengkoordinasikan program pelatihan atau media yang akan meningkatkan kemampuan dalam praktek yang aman dan mempromosikan kesadaran SHE aktif berpartisipasi dalam penjadwalan pertemuan keamanan di lokasi perusahaan untuk meninjau SHE kinerja dan kebijakan.
- 9) Pengawasan program insentif SHE Divisi dan berkala ulasan mereka untuk memastikan mereka mencapai hasil yang diinginkan. Membuat perubahan yang diperlukan untuk program untuk memaksimalkan efek.
- 10) Tetap mengikuti aspek teknis dan profesional saat ini dan muncul dari posisi ini. Melakukan kunjungan lapangan / audit. Berpartisipasi / menghadiri konferensi industri terkait ketika diminta untuk melakukannya.

c. *SHE Coordinator Head*

Safety, Health, Environment (SHE) Coordinator Head bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan SOP.

- 1) Memastikan keselamatan kerja memenuhi persyaratan SHE. Menerapkan dan mempromosikan program SHE. Melakukan inspeksi situs keamanan rutin dan tindak lanjut. Membantu penyelidikan insiden.
- 2) Melakukan dan menyajikan temuan keselamatan bulanan. Melakukan Diklat keamanan rutin, briefing, dll. Melaksanakan penilaian risiko dan kontrol pada kegiatan situs.

d. *Route Planner GT Section Head*

Route Planner GT Section Head bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, memilih, mengatur rute perjalanan dan pengelolaan anggaran biaya distribusi.

e. *Logistic & Customer Service Dept*

- 1) Memastikan pencapaian CO sesuai dengan perencanaan.
- 2) Memonitor laporan distribusi, *collection*, dan *operation support*.
- 3) Menandatangani dokumen : Berita acara selisih Settlement, berita acara pemusnahan produk, berita acara kekurangan dan kelebihan produk, rekonsiliasi penerimaan dan pengiriman produk dari pabrik, surat permintaan produk FOC, laporan *stock opname*, *CRO Distribution Center*.
- 4) Melakukan koordinasi dengan bagian terkait.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan aktifitas karyawan/kegiatan distribusi, *collection*, dan *operation support*.

f. *Master Distribution Center (MDC)*

Distribution Department Head Master Distribution Center (MDC) merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam menentukan apa dan berapa yang perlu didistribusikan dan dikirim.

- 1) Melakukan perencanaan distribusi produk.
- 2) Mengkoordinir kegiatan aliran atau penyaluran barang dari produsen ke konsumen.
- 3) Melakukan pengendalian yang baik untuk menciptakan keuntungan ataupun pengurangan biaya operasional bagi perusahaan.

g. *Collection Department Head*

Collection section Head memiliki dua kategori, yaitu internal dan eksternal :

- 1) Internal
 - a) Mengevaluasi hasil pencapaian target *collector* .
 - b) Menandatangani usulan rekapitulasi penghapusan invoice
 - c) Melakukan perubahan area penagihan *collector*.
 - d) Memeriksa dan mengontrol perubahan invoice regular ke kasus.
 - e) Melakukan koordinasi dengan bagian terkait.

- f) Memastikan berkas tagihan/invoice dan lampirannya sudah sesuai
 - g) Mereview STK untuk memperoleh hasil tagih yang maksimal.
 - h) Memastikan semua invoice sudah terkunjungi oleh *collector*.
 - i) Menindaklanjuti invoice yang belum bayar.
 - j) Meyerahkan kepada Admin *Coll* semua dokumen yang akan di revisi.
 - k) Mereview dan *follow up* alasan tidak tertagih di STK.
- 2) Eksternal
- a) Membawa surat peringatan ke pelanggan mengenai masalah pembayaran tagihan.
 - b) Melakukan negosiasi terhadap pelanggan bermasalah.
 - c) Melakukan kunjungan dan memperoleh hasil kunjungan perawatan pelanggan.

h. Master Data dan Reporting Department Head

Master data dan reporting department head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab atas data dan laporan data perusahaan.

- 1) Membuat, menyimpan, mencetak dan menandatangani STTB.
- 2) Membuat, menyimpan, mencetak, dan menandatangani Surat Retur
- 3) Membuat BKB atas nama *driver* ekspedisi untuk klaim selisih fisik yang diterima.
- 4) Mengisi NP untuk klaim ke *driver* ekspedisi.
- 5) Mutasi ke produk reject dan cetak mutasi produk untuk produk rusak yang ditemukan saat bongkar dari pabrik.

i. General Maintenance Department Head

General Maintenance Department Head bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengawasi pekerjaan karyawan dalam pemeliharaan umum.

- 1) Mengawasi dan memberikan pekerjaan karyawan pemeliharaan.
- 2) Memeriksa kelengkapan bekerja.
- 3) Menentukan material, peralatan, dan perlengkapan yang akan digunakan. Peralatan transfer dan personil dari satu proyek ke yang lain yang diperlukan.

- 4) Koordinasi atau memeriksa, mengoperasikan dan memelihara pemanasan, pendinginan dan ventilasi sistem (termasuk sistem boiler) di semua lokasi departemen kesehatan.
- 5) Koordinasi renovasi fasilitas yang ada dan pembangunan fasilitas baru.

j. *Human Resource Department Head*

Human Resource Department Head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan sumber daya manusia. Adapun deskripsi tugas dari kepala *Human Resource Departemen* adalah sebagai berikut :

- 1) Menyusun strategi dan kebijakan pengelolaan SDM di perusahaan berdasarkan strategi jangka panjang dan jangka pendek yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku agar diperoleh SDM dengan kinerja, kapabilitas dan kompetensi yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.
- 2) Menyusun rencana kerja dan anggaran bagiannya sesuai dengan strategi, kebijakan dan sistem SDM yang telah ditetapkan untuk memastikan tercapainya sasaran bagian SDM.
- 3) Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi SDM di seluruh departement untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.
- 4) Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran bagian SDM agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
- 5) Mengarahkan, menganalisa dan mengelola praktek dan prosedur remunerasi untuk memastikan paket remunerasi yang ditetapkan perusahaan kompetitif, sejalan dengan praktek industri, sesuai kemampuan finansial perusahaan dan adil secara internal.
- 6) Mengkoordinasikan dan mengontrol penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan evaluasi pelatihan, untuk memastikan tercapainya target tingkat kemampuan dan kompetensi setiap karyawan.
- 7) Merencanakan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan rekrutmen dan seleksi untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang

dibutuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.

- 8) Menyusun sistem manajemen kinerja, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan siklus manajemen kinerja, mulai dari perencanaan, pembimbingan, sampai dengan penilaian kinerja, pemberian promosi, transfer dan demosi jabatan untuk memastikan tercapainya target kinerja individu, unit, maupun perusahaan.

k. *Finance Controller Head*

Finance Controller Head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab terhadap perencanaan dan kebijakan dalam bidang keuangan.

- 1) Membentuk, menganalisa dan menginterpretasikan data statistik maupun informasi keuangan, sehingga dapat memberikan penilaian yang independent mengenai rasio atau perbandingan antara hasil operasi (tingkat keuntungan) dan kinerja terhadap anggaran, dan hal-hal lain terkait dengan perpajakan maupun tingkat keefektifan operasional perusahaan
- 2) Bertanggung jawab secara langsung untuk mengevaluasi kinerja staf maupun manajer Bagian *Accounting*.
- 3) Menjaga sistem akuntansi dan pencatatan transaksi maupun aset perusahaan.
- 4) Berpartisipasi di dalam menyusun anggaran dan peramalan keuangan, institusi, dan pengawasan terhadap perencanaan, pelaksanaan prosedur, analisa dan pelaporan selisih.
- 5) Bertanggung jawab terhadap perencanaan perpajakan, sejalan dengan peraturan Ditjen Pajak terkait dengan peraturan pemerintah setempat mengenai penggajian dan pengupahan, serta peraturan lainnya terkait dengan perpajakan.
- 6) Melengkapi laporan internal, beserta perbaikan dan perubahannya agar dapat lebih berguna dan efisien, serta kelengkapan laporan terhadap pihak eksternal perusahaan.
- 7) Menilai tingkat penyusutan aktiva yang dapat dikapitalisasi dan memberikan saran kepada pihak manajemen manakala diperlukan penyesuaian terkait dengan perubahan peraturan maupun undang-undang perpajakan.
- 8) Memeriksa utang untuk memastikan bahwa sistem pengawasan internal dipatuhi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berperan penting dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan yang bersangkutan. PT Tirta Investama merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang industri air mineral dalam kemasan. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pendistribusian air mineral, perusahaan ini sangat memperhatikan proses produksinya dan kualitasnya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, maka dari itu di butuhkan sumber daya manusia yang sangat kompeten.

Menurut Mondy dikutip dalam Wardhana (2014), "*Human Resource management is utilization of individuals to achieve organizational objectives.*", yang dapat diartikan sebagai "Manajemen sumber daya manusia merupakan pemanfaatan para individu guna mencapai sasaran-sasaran organisasi". Selain memperhatikan kepuasan konsumen, perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja sumber daya manusianya karena sumber daya manusia merupakan aset penting untuk perusahaan agar dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan bagian yang penting bagi kesuksesan suatu perusahaan karena kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Endeka (2020) indeks kepuasan kerja dapat diukur dari kedisiplinan karyawan, moral kerja, dan *turnover*. Jika kurang tercapainya kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan rendah.

Menurut Hasibuan dikutip dalam Krisnandy (2018), kedisiplinan merupakan suatu kesadaran dan kesediaan seorang individu dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang sudah ditentukan oleh suatu organisasi. Jadi, kedisiplinan dapat diartikan sebagai perilaku karyawan yang selalu datang tepat pada waktunya, mematuhi seluruh peraturan, dan norma-norma yang berlaku di dalam organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yulia salah satu staf divisi *Human Resource*, menyampaikan bahwa rata-rata karyawan PT Tirta

Investama datang terlambat untuk datang ke tempat kerja. Adapun rekapitulasi keterlambatan karyawan PT Tirta Investama, diantaranya sebagai berikut:

TABEL 1.1
REKAPITULASI KETERLAMBATAN KARYAWAN PT TIRTA
INVESTAMA BANDUNG TAHUN 2020

PERIODE	JUMLAH KARYAWAN	RATA-RATA JUMLAH KARYAWAN DATANG TERLAMBAT	PERSENTASE
TRIWULAN 1	30	13	14,4%
TRIWULAN 2	30	18	19,7%
TRIWULAN 3	30	21	22,5%

Sumber: Data Olahan Data Penulis (2020)

Pada tabel 1.1 merupakan data keterlambatan karyawan data tersebut merupakan data pada bulan januari-oktober yang dihitung per 3 bulan, maka terdapa hasil pada triwulan 1 (Januari - Maret) mendapatkan hasil persentase keterlambatan yaitu 14,4%. Pada triwulan 2 (April - Juli) mendapatkan hasil persentase keterlambatan sebesar 19,7%. Sedangkan pada triwulan 3 (Agustus - Oktober) hasil persentase keterlambatan naik sebesar 22,5%. Bedasarkan hasil tingkat persentase triwulan 1, triwulan 2, dan triwulan 3, Hal ini menandakan bahwa kedisiplinan karyawan masih cukup rendah dan menyebabkan tingkat keterlambatan cukup tinggi. Hal ini didukung melalui wawancara dengan Ibu Yulia Staff *Human Resources* alasan keterlambatan karyawan bervariasi mulai dari ada kendala dengan kendaraan yang mereka tumpangi, terjebak macet, rumah yang berjarak jauh dengan kantor, dan terlambat karena harus mengantar anak sekolah. Menurut Tirtayasa (2020) kepuasan kerja akan tercipta apabila peran disiplin kerja dan motivasi kerja bersinergi, karena motivasi kerja dapat memicu semangat karyawan dan disiplin kerja diterapkan baik perubahan dalam individu ataupun individu lainnya. Oleh karena itu, dari hasil tabel 1.1 di atas, maka besar kemungkinan karyawan di perusahaan tersebut memiliki motivasi yang rendah selama periode tahun 2020 ini.

Di bawah ini penulis akan menjelaskan hasil pra survey variabel kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama Bandung:

TABEL 1.2

**HASIL PRA SURVEY KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT TIRTA
INVESTAMA BANDUNG**

No.	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target Dalam %
		Setuju	Tidak Setuju		
1.	Saya memiliki waktu yang cukup untuk menambah penghasilan diluar jam kerja	$7/15 \times 100\% = 47\%$	$8/15 \times 100\% = 53\%$	15	100
2.	Jumlah jam kerja mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik	$7/15 \times 100\% = 47\%$	$8/15 \times 100\% = 53\%$	15	100

Sumber: Hasil Olah Data Pra Survey (2020)

Berdasarkan hasil pra survey yang di lakukan dapat dilihat pada pernyataan pertama “Saya memiliki waktu yang cukup untuk menambah penghasilan diluar jam kerja” mendapatkan hasil persentase 53% Tidak Setuju. Pada pernyataan kedua “Jumlah jam kerja mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik” mendapatkan hasil persentase 53% Tidak Setuju. Terkait hal tersebut kepuasan kerja karyawan di PT Tirta Investama masih belum optimal karena waktu yang dimiliki oleh karyawan terbatas oleh jam kerja.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah perusahaan harus menciptakan *work life balance* kepada seluruh karyawan. Menurut Lockwood (2016) *work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan yaitu dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama pentingnya. Dimana *work life balance* dalam pandangan karyawan adalah pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga. Jadi *work life balance* merupakan suatu kondisi dimana karyawan dapat mengatur waktu secara baik atau

pekerja dapat mengimbangkan pekerjaan di tempat kerja serta kebutuhan pribadi dan kehidupan dalam keluarga.

Menurut Pambudi (2020) dalam program pelaksanaan *work life balance* ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu: *Time Balance* (keseimbangan waktu), *Involvement balance* (keseimbangan keterlibatan), dan *Satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan). Keseimbangan waktu yaitu menyangkut jumlah waktu yang diberikan karyawan terhadap pekerjaan dan di luar pekerjaan. Dengan kata lain, waktu dalam hal ini adalah waktu yang dibutuhkan oleh setiap karyawan pada saat bekerja dan perannya diluar pekerjaan, misalnya waktu berkumpul bersama dengan keluarga atau teman.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yulia yang merupakan salah satu staf divisi *Human Resource*, menyampaikan bahwa karyawan PT Tirta Investama bekerja pada hari Senin sampai Sabtu dan hanya memiliki waktu libur pada hari Minggu saja, sehingga hal ini akan sangat berpengaruh pada keseimbangan waktu antara pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Endeka R. d (2020) yang menyatakan bahwa *work life balance* mengacu pada sejauh mana seorang individu terlibat dan sama-sama puas dengan perannya dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (misalnya dengan orang tua, keluarga, pasangan dan sahabat).

Masih terkait dengan *work life balance*, di sisi lain sampai dengan saat ini PT Tirta Investama sudah memberikan program dan sarana untuk menyalurkan hobi dan bakat karyawan nya yang memiliki hobi di bidang olahraga diantaranya tenis meja, futsal, bulutangkis, dan *volly*. Selain itu perusahaan menyediakan sarana untuk menunjang hobi karyawan dengan memberikan fasilitas lapangan, perusahaan juga mengadakan perlombaan untuk karyawan agar hubungan antar karyawan terjalin dengan baik dan karyawan memiliki kepuasan karena perusahaan menunjang hobi dan bakat karyawannya.

Untuk menunjang hobi dan bakat karyawan perusahaan juga mengadakan program *family gathering* untuk karyawan dan juga keluarga yang di adakan setahun sekali yang bertujuan untuk mempererat hubungan kekeluargaan antara karyawan satu dengan karyawan yang lainnya, menghilangkan rasa penat karyawan terhadap beban

kerja yang setiap harinya, dengan adanya *family gathering* PT Tirta Investama mengharapkan karyawan dapat menghilangkan pikiran stres dan semacamnya, pikiran yang segar dan suasana hati yang bahagia dapat menimbulkan semangat dalam bekerja kembali esok harinya hal ini akan memberikan kepuasan pada setiap karyawan sehingga akan berdampak positif bagi karyawan.

Dibawah ini penulis akan menjelaskan hasil pra survey kuesioner *Work Life Balance* yang telah diperoleh dengan jumlah 15 responden karyawan PT Tirta Investama Bandung.

TABEL 1.3

**HASIL PRA SURVEY KUESIONER *WORK LIFE BALANCE* KARYAWAN
PT TIRTA INVESTAMA BANDUNG**

No.	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target Dalam %
		Setuju	Tidak Setuju		
1.	Waktu untuk bekerja membatasi saya menjalankan kehidupan pribadi.	$9/15 \times 100\% = 60\%$	$6/15 \times 100\% = 40\%$	15	100
2.	Perusahaan menyediakan program dan sarana untuk mengembangkan hobi atau bakat.	$8/15 \times 100\% = 53\%$	$7/15 \times 100\% = 47\%$	15	100

Sumber: Hasil Olahan Data Pra Survey (2020)

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan dapat dilihat jumlah persentase pada pernyataan pertama “Waktu untuk bekerja membatasi saya menjalani kehidupan pribadi” mendapatkan hasil persentase sebanyak 60% Setuju, hal tersebut menandakan bahwa karyawan merasa kesulitan untuk membagi waktu terhadap pekerjaan dan kehidupan pribadi di luar pekerjaan. Hal ini dapat membuktikan bahwa karyawan PT Tirta Investama lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja.

Pada pernyataan kedua “Perusahaan menyediakan program dan sarana untuk mengembangkan hobi atau bakat” mendapatkan hasil persentase 53% Setuju. Hal

tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan program dan sarana yang di sediakan adanya perbedaan program dan sarana untuk menunjang hobi dan bakat karyawan.

Program-program yang dibuat PT Tirta Investama yang sudah di uraikan sebelumnya diatas bertujuan untuk menyejahterakan kehidupan kerja karyawannya. Namun berdasarkan hasil pra survey menunjukkan bahwa apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan masih dirasakan belum cukup baik oleh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih harus memperbaiki program serta sarana yang disediakan bagi karyawannya.

Selain *work life balance* yang dapat meningkatkan kepuasan kerja yaitu budaya perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017:347) budaya organisasi merupakan kerangka kognitif yang mencakup sikap, nilai, norma perilaku, dan harapan umum anggota organisasi. Untuk menciptakan Sumber Daya yang disiplin, memiliki integritas yang tinggi, bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan berkualitas maka dibutuhkan Budaya Perusahaan (Organisasi) agar menjadi sebuah tuntutan bagi karyawan untuk membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Tobari dalam Heryanda (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi dapat mewujudkan segala bentuk aspirasi dan juga keinginan karyawan itu sendiri, dengan hal ini maka budaya perusahaan akan menciptakan kepuasan karyawan dan menjadi sumber motivasi kerja yang kuat bagi karyawan.

Budaya perusahaan yang diterapkan oleh PT Tirta Investama sangat menomor satukan Sumber Daya Manusia. Aturan-aturan perilaku, norma, nilai dan peraturan yang diterapkan dapat memberikan pedoman yang penting sebagai tingkah laku karyawan di dalam perusahaan. Seperti yang dikatakan Sarippudin (2017) budaya organisasi adalah kerangka kognitif yang terdiri dari sikap, nilai, norma, dan tingkah laku karyawan yang ada di dalam perusahaan. Budaya perusahaan yang diterapkan oleh perusahaan yang tergabung dalam Aqua Group yaitu berupa Artefak dan Aktivitas. Artefak merupakan salah satu wujud budaya perusahaan konkret yang merupakan hasil dari aktivitas, perbuatan, dan karya suatu organisasi yang berupa benda-benda atau hal-hal yang dapat diraba, dilihat, dan didokumentasikan. Dalam hal ini wujud budaya perusahaan artefak PT Tirta Investama diantaranya:

TABEL 1.4
BUDAYA PERUSAHAAN *SAFETY AND HEALTH POLICY* PT TIRTA
INVESTAMA BANDUNG

<i>SAFETY AND HEALTH POLICY</i>	<p>Nilai-nilai Kita:</p> <p>PT Tirta Investama menghargai nilai manusia. Kita di Danone Aqua percaya bahwa keselamatan dan kesehatan kerja adalah penting dan setiap karyawan yang bekerja atau pihak ketiga yang memasuki daerah kita berhak untuk selamat dan sehat. Keselamatan dan kesehatan kerja sama pentingnya dengan produksi dan kualitas. Semuanya berpengaruh terhadap produktivitas, efisiensi dan kesejahteraan karyawan dimasa mendatang</p>
	<p>Harapan Kita:</p> <p>Setiap orang yang bekerja untuk Tirta Investama (Danone Aqua) dimanapun bertanggung jawab untuk menjalankan keselamatan dan kesehatan kerja dengan benar. Kinerja keselamatan dan kesehatan kerja yang baik dari setiap orang sangat penting bagi keberhasilan bisnis kita. Kita sangat percaya bahwa semua kecelakaan pada dasarnya dapat dicegah dan kecelakaan nihil adalah tujuan yang dapat dicapai oleh semua area kerja.</p>
	<p>Komitmen Kita:</p> <p>Kita menjadikan keselamatan dan kesehatan kerja sebagai nilai kinerja dari hari ke hari dan hasil keselamatan dan kesehatan kerja sebagai indikator bagaimana organisasi kita melakukannya bersama dengan efisiensi dan pelayanan, kualitas dan moral. Kita berkomitmen terhadap perbaikan dan proses pembelajaran terus menerus yang mendasarkan pada partisipasi dan keterlibatan setiap orang dalam upaya tindakan nyata. Resiko yang membahayakan akan diidentifikasi, ditindak lanjuti dan dikomunikasikan dengan baik sebelum pekerjaan di mulai. Semua insiden akan diinvestigasi untuk mencari penyebab dasarnya dan pelajaran darinya akan dikomunikasikan ke semua tempat.</p>

Sumber: *Internal* Perusahaan (2020)

Selain budaya perusahaan *Safety and Public Health* di atas, perusahaan ini juga memiliki beberapa poin panduan budaya perusahaan terkait peraturan dan keselamatan kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Adapun aturan tersebut adalah sebagai berikut:

TABEL 1.5
BUDAYA PERUSAHAAN PERATURAN DASAR KESELAMATAN KERJA
PT TIRTA INVESTAMA BANDUNG

PERATURAN DASAR KESELAMATAN KERJA	Memasuki area DC wajib memakai sepatu tertutup, khusus di area gudang & area bongkar wajib memakai sepatu <i>safety</i> .
	Wajib memakai rompi saat berada di area gudang dan bongkar muat.
	Dilarang menggunakan <i>Handphone</i> atau melakukan aktivitas yang mengganggu konsentrasi ketika berjalan dan untuk pejalan kaki wajib menggunakan pedestrian.
	Berpegangan pada handrail saat menaiki dan menuruni tangga.
	Pengendara dan penumpang sepeda motor, wajib menggunakan helm standart SNI.
	Pengemudi dan penumpang kendaraan roda 4 atau lebih wajib menggunakan <i>safety belt</i> .
	Kecepatan berkendara di lokasi <i>Distribution Center</i> baik roda 2 atau lebih maksimal 10 Km/Jam.
	Dilarang membawa senjata api, tajam, dan bahan peledak yang membahayakan.
	Parkir kendaraan di area yang sudah ditentukan dengan mengikuti peraturan parkir yang aman.
	Jika menemukan potensi bahaya kecelakaan dan kejadian hampir celaka (<i>nearmiss</i>) dilokasi ini, segera laporkan ke N+1 atau penanggung jawab area atau <i>Security</i> .

Sumber: Internal Perusahaan (2020)

Berdasarkan hasil wawancara dan juga pengamatan penulis, Budaya perusahaan yang berwujud artefak pada tabel 1.4 dan tabel 1.5, PT Tirta Investama mensosialisasikan budaya perusahaan tersebut dengan penempelan pada setiap dinding ruangan kantor, sehingga seluruh karyawan dapat mengetahui dan juga membaca budaya perusahaan tersebut. Hal ini bertujuan agar seluruh karyawan dapat dengan mudah mengingat dan juga dapat mengaplikasikan di setiap harinya.

Menurut Munandar dalam Sarippudin (2017) menunjukkan bahwa budaya perusahaan terdiri dari asumsi-asumsi dasar, asumsi-asumsi dasar tersebut dapat dipelajari sebagai hasil pemecahan masalah yang disebabkan oleh adaptasi dengan lingkungan, atau sebagai hasil pemecahan masalah internal terkait integrasi organisasi. Budaya organisasi merupakan hasil pembelajaran bersama yang dilakukan oleh anggota organisasi agar dapat bertahan hidup. Dalam perusahaan sering ditemukan karyawan yang jenuh dengan pekerjaan, merasa tidak nyaman, tidak suka atau merasa kecewa dengan pekerjaan, atau perasaan negatif lainnya. Tipe-tipe karyawan yang seperti ini melihat pekerjaan mereka sebagai beban, kompulsif, dan berusaha untuk menghindari pekerjaan tersebut. Menurut Ibu Yulia perusahaan mengharapkan setiap karyawan dapat memahami dan juga dapat mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan.

Untuk mengetahui apakah karyawan sudah melaksanakan dan mengimplementasikan budaya organisasi dengan baik, maka penulis melakukan pra survey mengenai budaya perusahaan PT Tirta Investama sebagai berikut:

TABEL 1.6
HASIL PRA SURVEY BUDAYA PERUSAHAAN PT TIRTA INVESTAMA
BANDUNG

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target Dalam %
		Setuju	Tidak Setuju		
1.	Saya memahami dan mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat bekerja (<i>Safety and Healthy Policy</i> , Peraturan Keselamatan dasar Kerja).	$12/15 \times 100\% = 80\%$	$3/15 \times 100\% = 20\%$	15	100
2	Saya merasa tidak nyaman dalam mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat bekerja.	$10/15 \times 100\% = 67\%$	$5/15 \times 100\% = 33\%$	15	100

Sumber: Hasil Olah Data Pra Survey (2020)

Pernyataan pertama, yaitu “Saya memahami dan dapat mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat bekerja (*Safety and Healthy Policy* dan Peraturan Dasar Keselamatan Kerja)” mendapatkan hasil persentase 80% Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dapat memahami budaya perusahaan dengan baik dan juga dapat mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat mereka bekerja. Sedangkan pada pernyataan kedua, yaitu “Saya merasa tidak nyaman dalam mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat bekerja” mendapatkan hasil persentase 67% Setuju. Terkait hal tersebut karyawan tidak merasa terpaksa dalam mengimplementasikan budaya perusahaan pada saat bekerja dan sudah diimplementasikan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi pra survey, hasil wawancara dan teori-teori menurut para ahli dapat di simpulkan bahwa jika perusahaan mampu menerapkan *work life balance* dan budaya perusahaan yang optimal maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *work life balance* dan budaya perusahaan di dalam

perusahaan dan pengaruh pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengadakan penelitian lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Work life Balance* dan Budaya Perusahaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Tirta Investama Bandung**”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penerapan *work life balance* pada karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- b. Bagaimana penerapan budaya perusahaan pada karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- c. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- d. Apakah *work life balance* dan budaya perusahaan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, didapatkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Penerapan *work life balance* karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- b. Penerapan budaya perusahaan karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- c. Penerapan kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- d. Pengaruh *work life balance* dan budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama baik secara parsial dan simultan.

1.5 Batasan Masalah

Menghindari pembahasan menjadi terlalu luas dan agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, maka penulis dalam hal ini membatasi masalah kepuasan kerja karyawan yang berhubungan dengan *work life balance* dan budaya perusahaan. Sehingga masalah yang diteliti hanya sekita pengaruh *work life balance* dan budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pihak seperti:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan umumnya dalam bidang sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja dari para karyawan mereka, dengan tujuan untuk membuat perusahaan mereka dapat terus berkembang dengan lebih baik kedepannya. Serta dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bahan bagi peneliti selanjutnya.

1.7 Waktu dan Periode Penelitian

Observasi dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2020 dengan menyebar pra survey kuesioner dan melakukan wawancara dengan Ibu Yulia Nirmala selaku salah satu staff divisi *Human Resource* PT Tirta Investama Bandung dan staf *internal* perusahaan untuk mengetahui informasi mengenai kepuasan kerja karyawan PT Tirta Investama Bandung.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, operational variabel, skala pengukuran, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini secara rinci membahas dan menganalisa sehingga menghasilkan gambaran permasalahan yang terjadi dan memperoleh hasil pemecahan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran bagi objek yang telah diteliti.