

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Profil Umum Perusahaan**

PT. XYZ adalah perusahaan teknologi Indonesia dengan visi pemerataan usaha kecil mikro menengah produk buatan lokal yang halal di Indonesia secara digital. PT. XYZ membantu para jutaan UMKM dengan produk lokal Indonesia melalui bisnis *marketplace* yang berbasis Halal. Serta PT. XYZ menjadi sarana untuk masyarakat lebih mudah dan memberikan kenyamanan untuk mendapatkan produk halal.

PT. XYZ berdiri pada 20 Agustus 2020 dimana merupakan *marketplace* digital berbasis halal yang berdasar dari keinginan untuk menyebarkan sesuatu hal yang baik serta meraih keberkahan, dengan membangun fintech syariah serta mengembangkan prinsip-prinsip halal untuk pemerataan ekonomi umat dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi penggunanya. Motto dari PT. XYZ adalah baik saja belum cukup, dimana PT. XYZ mengharapkan orang-orang untuk dapat berjalan, berikhtiar dan berkembang bersama. (PT XYZ, 2020)

#### **1.1.2 Visi, Misi dan Struktur Organisasi**

##### **1.1.2.1 Visi**

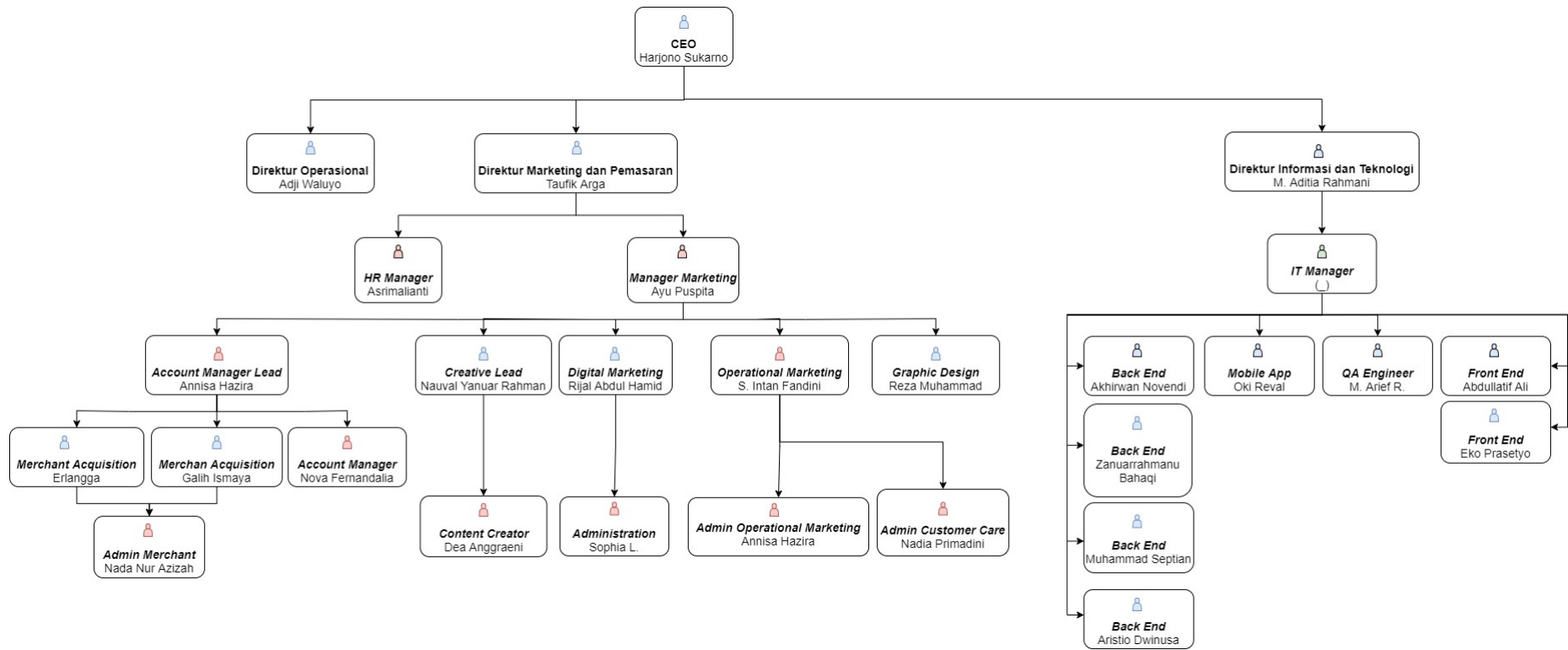
PT XYZ Indonesia adalah perusahaan teknologi Indonesia dengan visi pemerataan usaha kecil mikro menengah produk buatan lokal yang halal di Indonesia secara digital. PT XYZ membantu para jutaan UMKM dengan produk lokal Indonesia melalui bisnis *marketplace* yang berbasis Halal. Serta PT XYZ menjadi sarana untuk masyarakat lebih mudah dan memberikan kenyamanan mendapatkan produk halal. (PT XYZ, 2020).

### **1.1.2.2 Misi**

1. Menjadi marketplace nomor 1 yang dibutuhkan masyarakat muslim Indonesia dalam menyediakan berbagai kebutuhan produk halal
2. Membantu pemerataan ekonomi syariah dengan berkontribusi bersama UMKM di Indonesia dan memberikan nilai-nilai untuk meraih berkah kebaikan secara digital.
3. Kami ingin memberikan rasa aman dan nyaman dalam PT. XYZ untuk mengembangkan gaya hidup halal.
4. Jangkauan yang luas membuat kami ingin memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari masyarakat muslim Indonesia dengan kualitas terjamin dan fitur yang mudah digunakan (*PT XYZ, 2020*).

### **1.1.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

PT XYZ terdiri dari beberapa pengelompokan unit kerja. Dimana PT XYZ dipimpin oleh seorang Chief Executive Officer (CEO) atau pejabat eksekutif tertinggi yang dibantu oleh Direktur Operasional, Direktur Pemasaran serta Direktur Informasi dan Teknologi. Selain itu terdapat beberapa *manager* seperti *Human Capital Manager, Marketing Manager, IT Manager* dan *Account Manager Leader* beserta pegawai divisi didalamnya. Berikut merupakan bagan dan penjelasan struktur organisasi PT XYZ yaitu.



Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT XYZ

Sumber: Divisi Human Capital PT XYZ dan data yang telah diolah, 2021

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini di Indonesia sudah banyak industri *marketplace* baru yang tumbuh dan berkembang dengan pesat. *Marketplace* adalah *website* atau aplikasi yang dibuat untuk memfasilitasi proses jual beli antara penjual dan pembeli pada satu tempat. Di Indonesia saat ini, industri *online marketplace* menjadi salah satu industri besar, bahkan sudah mendapatkan pendanaan dari investor (Choiri, 2020).

Putri dan Zakaria (2020 : 1) mengatakan bahwa kegiatan ekonomi yang mulai dilakukan dengan berbasis aplikasi dan *website* ini menguasai hampir seluruh sektor di dunia mulai dari perdagangan, perbankan, kesehatan, pariwisata, industri, pendidikan dan pelatihan, transportasi hingga pertanian. Dari banyaknya sektor ini, sektor perdagangan menjadi sektor terdepan yang saat ini menguasai hampir seluruh pasar di Indonesia dengan berbasis teknologi digital yang kita kenal dengan sebutan *e-commerce*.

Salah satu sektor perdagangan yang ada di Indonesia adalah perusahaan *marketplace* PT XYZ. Menurut data website, PT XYZ memiliki lebih dari 6.000 pengguna aktif dan 1.100 penjual. Maka semakin besar perusahaan Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran sebagai aset terpenting untuk dapat mewujudkan tujuan perusahaan sebagaimana dikemukakan juga oleh Bukit et al. (2017 : 1), keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Sehingga dibutuhkan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik untuk mendapatkan peran SDM tersebut dan dapat dikatakan tidak mudah.

Menurut Soedarso (2018 : 15) di dalam suatu organisasi perusahaan sangatlah penting untuk menetapkan program sistem manajemen kinerja, dimana program manajemen kinerja pada dasarnya adalah sebuah proses dalam manajemen sumber daya manusia. Dalam manajemen kinerja dibutuhkan suatu indikator untuk mengukur kinerja seorang pegawai seperti yang dikatakan oleh Soemohadiwidjojo (2015 : 16) "*Performance Indicator merupakan indikator yang mengukur jalannya suatu proses atau tindakan yang mendukung organisasi mencapai kesuksesan.*"

*Indikator kinerja merupakan implementasi dari sistem manajemen kinerja pada perusahaan untuk mengetahui prestasi atau kinerja perusahaan dan mengukur sasaran kinerja perusahaan yang sudah tercapai.”*

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Dominguez et al. (2018 : 2) mengatakan bahwa perusahaan dan institusi perlu mengevaluasi aktivitas mereka untuk menentukan sejauh mana tujuan mereka telah tercapai dengan cara mengukur kinerja, dimana perusahaan dapat mengandalkan metrik yang dikenal sebagai *Key Performance Indicators* (KPI). KPI memainkan peran penting dalam mengubah tujuan organisasi menjadi kenyataan, membantu organisasi untuk memahami seberapa baik kinerja mereka dan lebih khususnya KPI dapat memberikan organisasi informasi yang dapat membangun dan dapat menerapkan strategi dasar. Dengan demikian KPI yang efektif dan relevan menjadi penting dan semakin kritis dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini.

Pada 19 – 25 Maret 2021 peneliti melakukan kegiatan wawancara dan diskusi mengenai permasalahan apa saja yang ada di PT XYZ. Wawancara dilakukan kepada 10 orang pegawai yang terdiri dari *Chief Technology Officer* (CTO), *Human Resource Manager*, *Chief Marketing Officer* (CMO), *Account Manager Leader* serta 6 orang pegawai atau 65.51% dari seluruh pegawai PT XYZ. Hasil wawancara yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1  
Hasil Wawancara Data Permasalahan

Indikator Permasalahan PT XYZ	Jumlah Pegawai
Pengelolaan penilaian kinerja dan Key Performance Indicator	9 orang
Kendala pada sistem koordinasi dan komunikasi pada atasan	8 orang
Membutuhkan SDM baru lebih banyak	7 orang
Kebutuhan Learning and Development untuk pengembangan kinerja	7 orang
Job Analisis yang jelas untuk setiap individu	5 orang
Tidak ada sifat kepemimpinan yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin	4 orang
Kebutuhan akan ruang diskusi dan evaluasi	4 orang
Tidak ada fasilitas perusahaan seperti: asuransi dan laptop	2 orang
Peraturan perusahaan yang tidak jelas	2 orang

*Sumber: Pegawai PT XYZ dan data yang telah diolah*

Dari hasil wawancara data permasalahan diatas, “Pengelolaan penilaian kinerja dan *Key Performance Indicators*” merupakan permasalahan yang paling banyak dibahas yaitu oleh 9 orang pegawai. Hal tersebut didukung dengan hasil diskusi pada 26 Maret 2021 dimana *Human Resource Management (HRM)* mengatakan bahwa “*Apresiasi dibutuhkan apabila pegawai melakukan kinerja secara baik dan dukungan serta pelatihan jika pegawai mendapatkan nilai yang belum cukup baik. Semakin banyak jumlah pegawai perusahaan maka pengelolaan dan sistem penilaiannya juga harus dilakukan dengan baik dan seefektif mungkin.*”

Pada saat diskusi HRM juga berpendapat bahwa dengan tidak adanya penilaian kinerja juga berdampak pada sistem penggajian yang dinilai bersifat subjektif, sehingga pemberian gaji tidak sesuai dengan kinerja dan prestasi yang dimiliki karyawan serta dianggap tidak adil oleh pegawai lain. Dalam jurnal ilmiah yang ditulis oleh Doto dan Ikatrinasari (2018 : 15), penelitian tersebut memiliki kesamaan fenomena yang terjadi dengan PT XYZ. PT KMI dan PT XYZ belum memiliki konsep penilaian khusus yang spesifik dan terdokumentasi sehingga berdampak pada tidak adanya standar penilaian kinerja karyawan dalam rangka kegiatan pemberian bonus, insentif atau promosi. Sehingga PT KMI merancang penilaian kinerja karyawan yang spesifik dan bersifat objektif seperti yang dibutuhkan juga oleh PT XYZ saat ini.

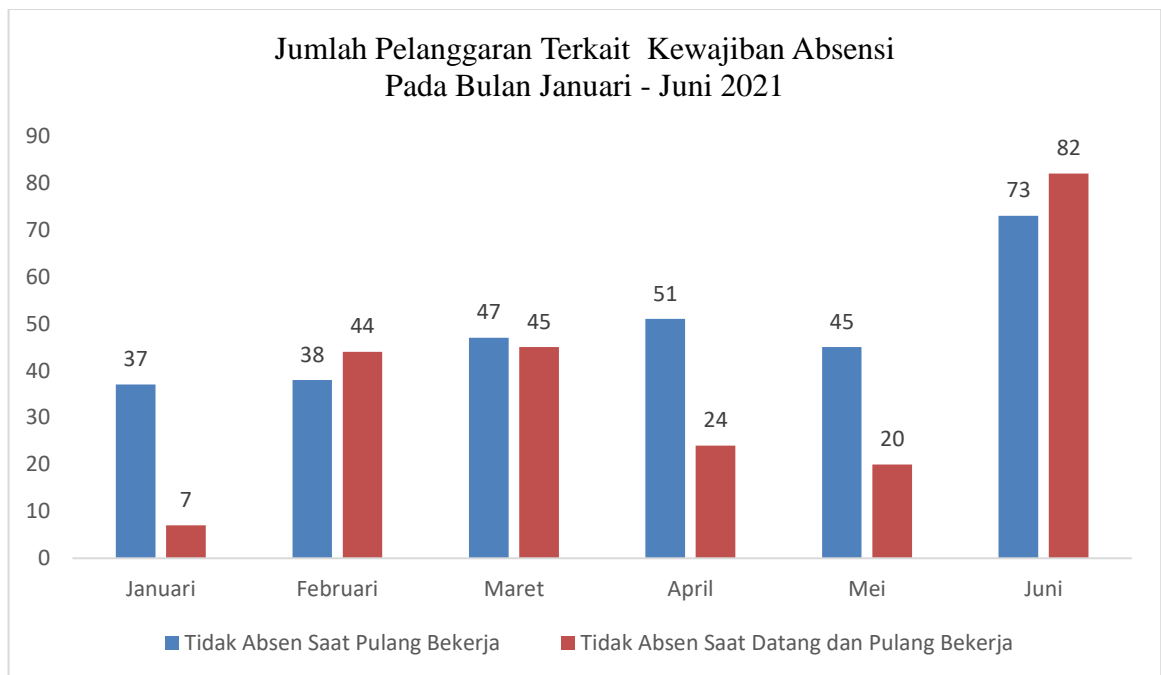
Dampak lain dari tidak adanya penilaian kinerja pada PT XYZ adalah mengenai kedisiplinan kerja. Masih banyak pegawai yang tidak melakukan absensi dimana hal tersebut merupakan bagian dari peraturan perusahaan. Fenomena tersebut dibuktikan dengan data absensi 6 bulan terakhir seluruh pegawai PT XYZ yaitu bulan April – Juni 2021 yang telah diolah oleh peneliti menjadi Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2  
Data Pegawai Terkait Pelanggaran Kewajiban Absensi

Bulan	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni	
Jenis Pelanggaran	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja	Tidak Absen Saat Pulang Bekerja
Jumlah pelanggaran	7	37	44	38	45	47	24	51	20	45	82	73
Jumlah pelanggar	12 orang	14 orang	15 orang	15 orang	24 orang	18 orang	12 orang	22 orang	12 orang	16 orang	22 orang	24 orang
Total pegawai per bulan	19 orang		24 orang		25 orang		27 orang		27 orang		29 orang	

*Sumber: Divisi Human Capital PT XYZ dan data yang telah diolah*

Tabel diatas menunjukkan data pegawai yang tidak melakukan absensi dari bulan Januari – Juni 2021. Hasil yang didapatkan adalah dimana setiap bulan jumlah pegawai yang melakukan pelanggaran mengalami kenaikan dan juga penurunan. Jumlah pelanggaran paling tinggi terjadi pada bulan Juni dengan jumlah 82 pelanggaran yang dilakukan oleh 22 orang untuk jenis pelanggaran “Tidak Absen Saat Datang dan Pulang Bekerja” dan 73 pelanggaran yang dilakukan oleh 24 orang untuk jenis pelanggaran “Tidak Absen Saat Pulang Bekerja” dimana total jumlah pegawai pada bulan Juni sebanyak 29 orang. Sehingga dapat disimpulkan lebih dari 75% pegawai melakukan pelanggaran kedisiplinan kerja terkait kewajiban untuk melakukan absensi. Data tabel diatas dapat terlihat lebih jelas melalui grafik yang diolah oleh peneliti dibawah ini.



Gambar 1.2

Jumlah Pelanggaran Terkait Kewajiban Absensi

Sumber: Divisi Human Capital PT XYZ dan data yang telah diolah



Grafik diatas menunjukkan naik turunnya jumlah pelanggaran seluruh pegawai PT XYZ. Fenomena diatas merupakan dampak dari tidak adanya penilaian kinerja. Hal tersebut dikuatkan dengan bukti diskusi dengan HRM PT XYZ pada 7 Juli 2021. HRM mengatakan bahwa pegawai yang melakukan pelanggaran hanya diberi teguran dan hal tersebut tidak memberikan pengaruh besar bagi pelanggar tersebut. Sehingga pegawai dapat melakukan pelanggaran berulang kali dikarenakan tidak ada suatu standar manajemen yang dapat mengontrol dan mengawasi para pegawai yaitu dengan adanya penilaian kinerja atau tidak ada juga hukuman yang dapat memberikan efek jera. Apabila pegawai melakukan pelanggaran maka akan berpengaruh juga terhadap nilai yang akan dia dapatkan dan memberikan efek pada hal lain seperti gaji, insentif dan jenjang karir. Sehingga disiplin kerja yang belum terlaksana dengan baik membutuhkan penilaian kinerja secara individu atau tim.

Keterkaitan antara disiplin kerja dengan penilaian kinerja didukung oleh jurnal yang ditulis oleh Fitriano (2017 : 17), penelitian tersebut menjelaskan keterkaitan antara disiplin kerja dengan penilaian kinerja dimana pengaruh dari dua hal tersebut tidak hanya untuk meningkatkan kualitas diri seorang karyawan terhadap pekerjaannya tetapi juga dapat meningkatkan produk dan keuntungan bagi suatu perusahaan. Sehingga dapat dipastikan setiap perusahaan selalu berusaha untuk melakukan penilaian terhadap disiplin dan kinerja karyawannya. Karena disiplin kerja dan penilaian kinerja pada prinsipnya menjadi aspek yang sangat penting dalam menumbuhkembangkan suatu perusahaan atau organisasi dengan kata lain kemajuan pada perusahaan.

Jurnal diatas juga menjelaskan mengenai penggabungan antara disiplin kerja dan penilaian kinerja karyawan yang diterapkan akan dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan disuatu organisasi atau perusahaan baik pemerintah maupun swasta. Efektivitas kinerja itu sendiri merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Menurut Nopita (2015 : 12) Pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik, sebaliknya ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan

tujuan yang ditetapkan memperlihatkan program yang dilaksanakan belum efektif. Sehingga dapat disimpulkan penggabungan dengan tidak adanya penerapan disiplin kerja dan penilaian kinerja pada suatu perusahaan dapat menurunkan efektivitas kerja karyawan maka tujuan yang ditetapkan belum bisa terlaksana dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat oleh peneliti diatas, hal tersebut berkorelasi dengan data yang didapatkan mengenai KPI divisi *marketing* pada PT XYZ bulan Januari – Juni 2021 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.3  
Data KPI Divisi *Marketing* Bulan April – Juni 2021

No	Key Performance Indicators	Unit Pengukuran	Target	Achievement					
				January	February	March	April	Mei	June
1	Costumer Lifetime Value (LTV)	%	40%	25%	28%	70%	55%	30%	25%
2	Costumer Acquisition Cost (CAC)	%	50%	15%	25%	65%	65%	45%	30%
3	Web Traffic	%	80%	22%	25%	60%	92%	82%	78%
4	Lead Conversion Rates	%	1	0.8	1	1	1	1	1
5	Social Media Traffic	%	100%	45%	47%	98%	95%	85%	80%
Total Bobot KPI		%	271%	107.8%	126%	294%	308%	243%	214%

Sumber: Divisi Marketing PT XYZ

Pada tabel 1.3 mengenai Data KPI Divisi *Marketing* pada bulan Januari – Juni 2021 menunjukkan bahwa dalam 6 bulan terakhir ini kinerja divisi *marketing* belum dapat mencapai target yang ditentukan dan bahkan mengalami penurunan pada beberapa indikator. Dapat dikatakan bahwa kinerja serta KPI dari pegawai PT XYZ khususnya divisi *marketing* belum dapat dikatakan efektif. Hanya beberapa indikator yang berhasil tercapai dan terlihat pada tabel dengan kotak warna hijau dalam periode 6 bulan.

Jurnal pendukung dari fenomena yang terjadi diatas memiliki kesamaan permasalahan dengan PT Qwords pada jurnal penelitiannya yang ditulis oleh Evita et.al (2017 : 19) yaitu penilaian kinerja yang ada tidak memotivasi dan memberikan

pengaruh terhadap kinerja karyawan serta melakukan penilaian kinerja secara subjektif kepada para pegawainya. Jurnal ilmiah diatas juga menjelaskan bahwa dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang efektif, perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan selain itu karyawan juga akan optimal karena karyawan akan termotivasi untuk berkinerja lebih baik lagi dari hari ke hari.

Kebutuhan akan KPI untuk individual dijelaskan dalam penelitian Hersala (2013 : 5) menjelaskan bahwa KPI merupakan strategi manajemen yang menjelaskan apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana meningkatkan kinerjanya secara dramatis yang terstruktur dan terjadwal secara tepat waktu. Hal tersebut didukung juga menurut pendapat dari Saraswati (2017 : 27) dimana kinerja individu yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan. Artinya kinerja individu akan memengaruhi kinerja perusahaan / organisasi.

Dari hasil diskusi 7 Juli 2021 dengan HRM sepakat dengan CTO dan CMO bahwa tidak perlu adanya penilaian kinerja bagi mereka dikarenakan para manajer merupakan masih bagian dari perusahaan. Hal tersebut dibuktikan hasil diskusi pada tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4

Hasil Kesimpulan *Human Resource Manager, Chief Marketing Officer (CMO)* dan *Chief Technology Officer (CTO)*

<i>Chief Marketing Officer (CMO)</i>	<i>Chief Technology Officer (CTO)</i>	<i>Human Resource Manager</i>	<b>Kesimpulan</b>
Akukan disini sebagai kasarnya adalah konseptor aku yang bikin sebuah target yang dimana target itu harus di tanggung bukan sama aku tapi sama kita semuanya. Sebenarnya kita dari CMO, HC <i>Manager</i> dan CTO kita sebenarnya tidak ada penilaian kinerja sih dari masing-masingnya.	Kalau penilaian kinerja kayanya gak ada ya di kita karena mungkin kita masih bagian dari pendirilah ya jadi kayanya tidak ada penilaian untuk saya sendiri berikut dengan CMO dan HR <i>Manager</i> .	Kemarin udah diskusi kalau tidak ada penilaian sih karena terkait dengan posisi atau struktur organisasi aku kan jadi HRM gitu sama juga kaya CMO dan CTO.	Tidak ada penilaian terkait pekerjaan bagi CMO, CTO dan HRM.

*Sumber: Pegawai PT XYZ*

Berangkat dari berbagai fenomena, kondisi yang terjadi, data perusahaan, hasil wawancara dan diskusi serta jurnal-jurnal pendukung. Perlu adanya perancangan penilaian kinerja yang efektif untuk pembenahan pada permasalahan yang terjadi pada PT XYZ. Penilaian kinerja dapat menjadi dasar dari kebutuhan para pegawai secara divisi maupun individual dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Sehingga penulis ingin meneliti mengenai perancangan penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicator* dengan judul **“Perancangan Penilaian Kinerja Berdasarkan *Key Performance Indicator* Pada PT XYZ.”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Penilaian kinerja merupakan hal penting untuk mewujudkan tujuan perusahaan menjadi nyata. Merancang suatu elemen atau indikator penilaian kinerja sebagai salah satu cara untuk mengawasi dan mengontrol kinerja divisi maupun individu. Selain itu dengan adanya penilaian kinerja juga perusahaan dapat melakukan evaluasi kinerja dan menentukan sejauh mana tujuan mereka sudah sampai. Salah satu metrik yang dapat digunakan adalah *Key Performance Indicators*. Besar atau kecilnya perusahaan harus dapat mengimplementasikan penilaian kinerja yang merupakan bagian dari manajemen kinerja. Beberapa fenomena, data pendukung dan jurnal yang telah diuraikan diatas memperkuat peneliti untuk melakukan penelitian mengenai perancangan penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicators*. Penulis mengangkat beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini yaitu.

1. Bagaimana rancangan penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicator* yang sesuai dengan visi dan misi PT XYZ untuk seluruh karyawan PT XYZ secara individu?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana rancangan penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicator* yang sesuai dengan visi dan misi PT XYZ untuk seluruh karyawan PT XYZ secara individu

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Penambahan wawasan maupun bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam bidang yang sama.
2. Memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian dapat memberikan wawasan tambahan kepada penulis mengenai sumber daya manusia terkait dengan perancangan penilaian kinerja berdasar *Key Performance Indicator* tersebut yang dapat dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari pada perusahaan dan penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan oleh penulis selama duduk dibangku perkuliahan.

#### **2. Bagi Perusahaan / Instansi terkait**

Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak perusahaan / instansi dapat menjadikan acuan atau referensi mengenai perancangan penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicator* yang belum tersedia di PT XYZ. Sehingga menjadi tolak ukur dalam mengatasi permasalahan dan dapat membentuk strategi untuk dapat meningkatkan kinerja pada perusahaan / instansi.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan diharapkan dapat sebagai bahan referensi untuk membantu penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam uraian lima bab sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT XYZ, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan dan penelitian. Bab ini menguraikan tentang penilaian kinerja berdasarkan *Key Performance Indicator*.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisi uraian dari pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis data dan pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan, pengolahan data dan analisis serta pembahasan dalam penelitian.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini meliputi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis data dan saran yang diberikan penulis kepada pihak perusahaan / instansi terkait.