

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota atau kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sekarang sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal

Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Berdiri di tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak ± 4.000 kantor pos dan 28.000 agen pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

1.1.2 Visi, Misi, dan Budaya PT. Pos Indonesia (Persero)

a. Visi

Menjadi pilihan utama logistik dan jasa keuangan.

b. Misi

- 1) Memberikan solusi layanan logistik e-commerce yang kompetitif.
- 2) Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif.
- 3) Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung financial inclusion berbasis digital.
- 4) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

c. Budaya

Budaya organisasi perusahaan PT. Pos Indonesia diberi nama Cinta Pos, cinta pos merupakan akronim yang mempunyai makna sebagai berikut:

- 1) *Customer Orientation*: Berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.
- 2) *Integrity*: Dilandasi dengan prinsip-prinsip integritas.
- 3) *Networking*: Hubungan kerja atau relasi yang luas.
- 4) *Teamwork*: Kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama.
- 5) *Accountable*: Bertanggung jawab dalam melakukan tugas.
- 6) *Professional*: Melakukan sikap profesional terhadap tugas.
- 7) *Obsessed*: Berusaha mewujudkan keinginan atau tujuan menjadi yang terbaik.
- 8) *Spiritual*: Selalu tetap menjaga nilai-nilai spiritual.

1.1.3 Logo PT. Pos Indonesia (Persero)

Perusahaan PT. Pos Indonesia mempunyai arti dan makna dalam logo perusahaan PT. Pos Indonesia, arti dari logo perusahaan sebagai berikut:



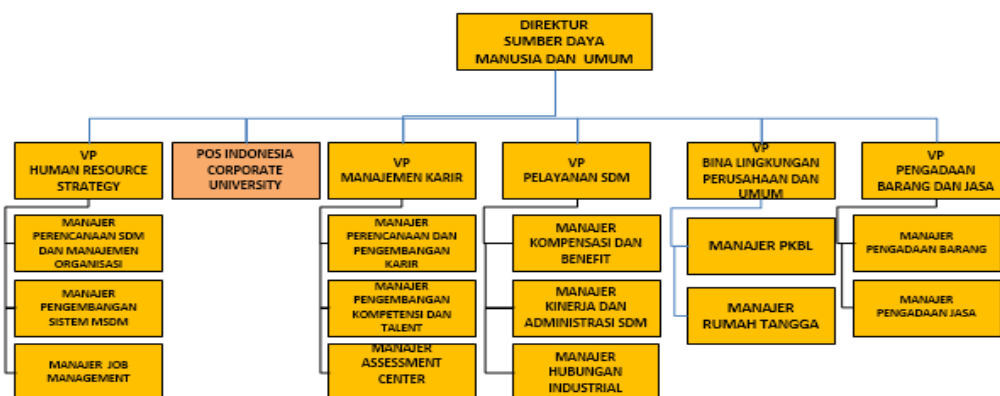
Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT. Pos Indonesia

Sumber: website PT. Pos Indonesia

- a. Simbol Burung Merpati dalam posisi terbang dengan pandangan lurus ke depan, lima garis sayap yang berbentuk garis-garis kecepatan, memiliki arti/makna bahwa Perusahaan dalam menjalankan usahanya mengutamakan pada kecepatan, ketepatan dan terpercaya.
- b. Simbol Bola Dunia melambangkan peran Perusahaan sebagai penyelenggaran layanan yang mampu menjadi sarana komunikasi dalam lingkup Nasional maupun Internasional.
- c. Tipe tulisan "POS INDONESIA" dengan huruf Futura Extra Bold memberikan ciri khas sebagai Perusahaan kelas dunia.
- d. Warna Logo menggunakan warna korporat yaitu warna Pos Oranye dan Abu-abu. Warna Pos Orange mengandung arti/makna dinamis dan cepat. Warna Abu-abu yang merupakan warna natural mengandung arti/makna modern dari sisi pendekatan bisnis.

1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan PT. Pos Indonesia Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum untuk memperlancar jalannya suatu usaha secara optimal dan baik, struktur organisasi yang dipakai perusahaan PT. Pos Indonesia sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum

Sumber: Sumber Daya Manusia dan Umum PT. Pos Indonesia (Persero)

Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum dipimpin oleh Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktur SDM dan Umum dibantu oleh Divisi Human Resources Strategy, Sub Direktorat Pengelolaan SDM, dan Sub Direktorat Pengelolaan Umum dan Bina Lingkungan Perusahaan. Peran tugas utama Direktorat SDM dan Umum adalah sebagai berikut:

- a. Pengelolaan strategi dan kebijakan SDM mencakup seluruh aspek manajemen SDM.
- b. Penyelenggaraan layanan dukungan SDM dan fungsi SDM yang merupakan implementasi strategi dan kebijakan SDM di seluruh Unit Bisnis.
- c. Pengembangan SDM, organisasi, budaya Perusahaan, suasana kerja, dan fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan untuk pencapaian sasaran Perusahaan (HR Planning).
- d. Pengelolaan sistem karir (*career path*), pengembangan kompetensi karyawan yang selaras dengan rencana pengembangan Perusahaan guna mendapatkan best people dalam Perusahaan.
- e. Perancangan sistem kompensasi dan benefit Perusahaan.
- f. Perancangan sistem *performance appraisal* untuk mengukur prestasi karyawan.

- g. Penyelenggaraan *training* dan *people development* sesuai dengan pola karir yang ditetapkan.
- h. Penambahan dan pengurangan jumlah karyawan tetap dan tenaga kerja kontrak di Kantor Pusat, Regional, dan Unit Pelaksana Teknis sesuai dengan kebutuhan Perusahaan untuk pencapaian sasaran masing-masing unit kerja.
- i. Pengelolaan pengangkatan, penempatan, pemindahan karyawan, kenaikan grade, kelompok jabatan, kenaikan gaji, pemutusan hubungan kerja karyawan, penghargaan, dan hukuman disiplin/jabatan serta pensiun.
- j. Pengelolaan program keselamatan dan kesehatan kerja.
- k. Pelaksanaan *employee relations* untuk menjamin keharmonisan hubungan Perusahaan dengan karyawan.
- l. Perancangan penyusunan Perjanjian Kerja Bersama dan peraturan Perusahaan di bidang manajemen sumber daya manusia di Perusahaan.
- m. Pengelolaan tenaga kontrak karya untuk mendukung kinerja operasional Perusahaan.
- n. Penyelenggaraan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan sarana, kendaraan dan peralatan, supplies, kerumah tanggaan Kantor Pusat.
- o. Pengelolaan program Bina Lingkungan Perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan salah satu fungsi pendukung yang berperan sangat penting dalam kelancaran proses pengelolaan kinerja perusahaan. Seperti yang disampaikan Sunyoto (2015:1) Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Perusahaan harus benar-benar memperhatikan kebutuhan karyawan agar kinerja karyawan tetap positif dan tujuan perusahaan bisa tercapai.

PT. Pos Indonesia (Persero) saat ini mengalami masa yang cukup bagus, hal ini terlihat dimana perusahaan melakukan suatu inovasi dalam produk dan jasanya antara lain pembangunan *Postshop* yang merupakan pengembangan bisnis ritel yang diimplementasikan untuk merubah pandangan dari mata masyarakat tentang Kantorpos konvensional menjadi Kantorpos modern dengan pola layanan *one stop shopping*, yaitu *Postal Services* (jasa ritel) berupa layanan pengiriman surat, paket, jasa keuangan, penjualan *Postal items* (meterai, prangko, produk filateli dan lain-lain),

layanan *Online Shopping*. Selain itu, saat ini PT. Pos Indonesia (Persero) dapat bersaing dengan perusahaan jasa lain untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen. Dalam kegiatan usahanya, PT. Pos Indonesia (Persero) tidak terlepas dari permasalahan internal, baik itu permasalahan kecil atau besar. Permasalahan yang terjadi dapat menimbulkan jalannya komunikasi antar karyawan menjadi terganggu dan mempengaruhi jalannya kegiatan perusahaan, namun permasalahan tersebut jangan sampai mempengaruhi kinerja karyawan. Kecenderungan kinerja karyawan yang belum optimal terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung pada Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten manajer pelayanan SDM yaitu Ibu Latifah Handayani *Performance Appraisal* (Penilaian Prestasi Kerja) karyawan pada perusahaan menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) individu yang telah disepakati sebagai berikut:

TABEL 1.1

KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) PT.Pos Indonesia (Persero)

Indeks	Uraian	Skors
P1	Sangat Baik	100%
P2	Baik	90%-99%
P3	Cukup baik	80%-89%
P4	Kurang	70%-79%
P5	Kurang Sekali	60%-69%

Sumber: Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT. Pos Indonesia (Persero)

Budiono (2016:32) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah budaya organisasi dan komitmen organisasi dari individu pegawai. Dengan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sebenarnya budaya organisasi yang baik dan terjalin harmonis dengan satu sama lain dapat meningkatkan kinerja karyawan dan juga memberikan dampak yang positif untuk perusahaan. Berikut ini adalah data kinerja dari data Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) pada periode 2016-2018:

TABEL 1.2
DATA KINERJA KARYAWAN SMKI

Periode	Jumlah Karyawan	Penilaian SMKI PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung									
		P1		P2		P3		P4		P5	
2016	35	-	-	27	77,1%	8	22,9%	-	-	-	-
2017	35	-	-	29	82,5%	6	17,2%	-	-	-	-
2018	35	-	-	26	74,2%	9	25,8%	-	-	-	-

Sumber: Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

Data pada Tabel 1.2 diatas diambil dari Kinerja Individu tahunan karyawan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) dari tahun 2016 sampai 2018. Pada tahun 2016 dari 35 karyawan terdapat 77,1% karyawan yang mendapatkan penilaian P2 (Baik) dan terdapat 22,9% penilaian P3 (Cukup Baik). Pada tahun 2017 dari 35 karyawan tersebut terdapat 82,5% yang mendapatkan penilaian P2 (Baik) dan terdapat 17,2% (Cukup Baik). Di tahun 2018 dari 35 karyawan yang mendapatkan penilaian P2 (Baik) terdapat 74,2% dan yang mendapatkan penilaian P3 (Cukup Baik) sebesar 25,8%. Dari data diatas juga dapat diketahui bahwa tidak satupun dari karyawan yang mendapatkan hasil P1 atau sangat baik dan sebagian besar masih di range nilai 90-99% (Baik). Dari data tersebut dapat diketahui masih perlunya usaha lebih untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karena menurut Robbins dalam sudarmanto (2014:118) menyatakan bahwa implementasi budaya yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

Tingginya tingkat absensi akan merugikan perusahaan meskipun seandainya karyawan tersebut tidak dibayar sewaktu-waktu tidak kerja. Kerugian ini karena jadwal kerja terpaksa tertunda, mutu barang cenderung berkurang, terpaksa melakukan kerja lembur dan jaminan sosial juga masih harus dibayar. Jika suatu perusahaan tingkat absensinya tinggi kemungkinan prestasi kerja karyawan juga rendah.

TABEL 1.3

DATA KEHADIRAN KARYAWAN DIREKTORAT SDM DAN UMUM 2018

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
Januari	35	22	2	0,25
Febuari	35	19	2	0,30
Maret	35	21	1	0,13
April	35	21	2	0,27
Mei	35	20	4	0,57
Juni	35	11	7	1,81
Juli	35	22	1	0,12
Agustus	35	21	2	0,27
September	35	19	2	0,30
Oktober	35	23	1	0,12
November	35	21	2	0,27
Desember	35	18	8	1,26
Rata-rata	35	19,83	2,83	0,47

Sumber: Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung

Semangat kerja dapat diukur melalui absensi /presensi karyawan ditempat kerja, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas 7 kerjanya. (Hasley:2012). Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat absensi terbesar terjadi pada bulan Mei, Juni, dan Desember, karena pada bulan-bulan tersebut bertepatan dengan hari besar keagamaan dan libur akhir tahun, sehingga banyak karyawan mengambil cuti dan ketika akhir cuti banyak karyawan yang membolos satu sampai dua hari dengan alasan berlibur keluar kota dan perjalanan pulangnya terhambat karena macet.

Sedarmayanti (2017:132) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya budaya organisasi, budaya organisasi terbentuk dari persepsi subjektif anggota organisasi terhadap nilai-nilai inovasi, toleransi risiko, tekanan pada tim, dan dukungan orang. Persepsi keseluruhan itu akan membentuk budaya atau kepribadian organisasi. Selanjutnya, budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan pegawai, mendukung atau tidak mendukung.

Sebagian besar pakar organisasi dan peneliti mengakui, bahwa budaya organisasi mempunyai efek (pengaruh) sangat kuat terhadap kinerja dan efektivitas organisasi jangka panjang.

Sedangkan menurut Darmawan (2013: 143) menyatakan budaya organisasi sendiri adalah seperangkat nilai-nilai, keyakinan, dan sikap utama, yang diberlakukan diantara anggota organisasi. Budaya yang dapat menyesuaikan serta mendorong keterlibatan karyawan dapat memperjelas tujuan dan arah strategi organisasi serta yang menguraikan dan mengajarkan nilai-nilai dan keyakinan organisasi. Perusahaan yang memiliki budaya organisasi yang tinggi memiliki keunggulan bersaing terhadap kompetitor lain. Selain itu, perusahaan yang memperhatikan budaya organisasinya juga memiliki tingkat keterlibatan dengan karyawan yang lebih baik, jika dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memperhatikan budaya organisasinya. Hal tersebut dikarenakan budaya baik itu budaya yang tinggi atau rendah akan berpengaruh pada kinerja organisasi perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Basuki Rakhmat selaku Manager bagian *Knowledge Management*, “Budaya organisasi pada Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum ini masih belum sepenuhnya diterapkan. Menurutnya budaya berkaitan dengan perilaku karyawan, untuk itu tidak mudah bagi perusahaan untuk mengubah perilaku karyawan agar sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan perusahaan, tetapi perusahaan terus berusaha untuk terus mengevaluasi budaya perusahaan agar dapat diterima oleh karyawan dan membentuk mereka menjadi pribadi yang sesuai dengan budaya perusahaan. Ketika pribadi mereka telah sesuai dengan budaya perusahaan yang kami terapkan maka akan mudah bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung untuk mencapai tujuannya”. Budaya organisasi yang diterapkan di dalam perusahaan diberi nama cinta pos. Cinta pos merupakan akronim yang mempunyai makna bahwa perusahaan melayani terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan terbaik (*Customer orientation*) dilandasi dengan prinsip-prinsip integritas (*Integrity*), hubungan kerja atau relasi (*Networking*), kerjasama yang positif untuk mencapai Visi Misi Organisasi (*Teamwork*), dan tanggung jawab (*Accountable*), dilakukan dengan sikap profesional (*Professional*) dalam usaha mewujudkan keinginan menjadi yang terbaik (*Obsessed*), namun tetap menjaga nilai-nilai spiritual (*Spiritual*).

Pemahaman budaya cinta pos yang diterapkan oleh perusahaan perlu dilakukan setiap karyawan. Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan budaya cinta pos, maka

peneliti melakukan penelitian pendahuluan melalui penyebaran pra-kuesioner kepada 10 responden karyawan Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

TABEL 1.4
HASIL PRA-KUESIONER

No	Uraian	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Presentase
1	Memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen (<i>Costumer Orientation</i>)	4	6	0	0	34	40	85%
2	Perusahaan mempunyai komitmen yang baik dalam mencapai target (<i>Integrity</i>)	4	6	0	0	34	40	85%
3	Hubungan kerja sama perusahaan dengan pihak lain (Swasta, Pemerintah, Masyarakat) terjalin dengan baik (<i>Networking</i>)	5	5	0	0	30	40	87,5%

Bersambung

Sambungan

No	Uraian	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Presentase
4	Kerja sama yang terjalin antar karyawan sudah berjalan dengan baik (<i>Teamwork</i>)	3	4	3	0	29	40	75%
5	Tanggung jawab karyawan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas sudah berjalan dengan baik (<i>Accountable</i>)	3	4	3	0	30	40	75%
6	Profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugas sudah berjalan dengan baik (<i>Profesional</i>)	2	6	2	0	30	40	75%
7	Spirit dan motivasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk mencapai target perusahaan sudah tertanam dengan baik (<i>Obsessed</i>)	3	7	0	0	33	40	82,5%

Bersambung

Sambungan

No	Uraian	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Presentase
8	Perusahaan sudah memberikan fasilitas karyawan untuk menjalankan agama atau kepercayaan dengan baik (<i>Spiritual</i>)	5	4	1	0	34	40	85%

Sumber: Data Yang Sudah di Olah Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dapat dikatakan bahwa pengimplementasikan budaya cinta pos mendapatkan hasil nilai indikator *Costumer Orientation* sebesar 85%, *Integrity* sebesar 85%, *Teamwork* sebesar 87,5%, *Networking* sebesar 75%, *Accountable* sebesar 75%, *Profesional* sebesar 75%, *Obsessed* sebesar 82,5%, dan *Spiritual* sebesar 85%. Hasil survey ini bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat budaya organisasi Cinta Pos yang sudah diterapkan pada pada PT. Pos Indonesia (Persero).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sumber Daya Manusia dan Umum Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi masalah dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan. maka perumusan masalah dalam penelitian ini dalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi budaya organisasi pada direktorat sumber daya manusia dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung ?
- b. Bagaimana kinerja karyawan direktorat sumber daya manusisa dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung ?
- c. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan direktorat sumber daya manusia dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka beberapa tujuan penelitian akan didapat sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi budaya organisasi pada direktorat sumber daya manusia dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan direktorat sumber daya manusia dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan direktorat sumber daya manusia dan umum di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun kegunaan tersebut adalah

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan, terutama dalam menetapkan budaya organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan semua pihak yang membaca tugas akhir ini, maka dari itu sistematika penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi 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

Pada bab ini memuat uraian tentang metode penelitian yang digunakan, dan langkah-langkah pelaksanaan penelitian secara operasional.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang sudah dilakukan sehingga gambaran permasalahan yang terjadi akan terlihat jelas dan dapat diperoleh alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari masalah dan saran yang dikemukakan oleh penulis bagi perusahaan yang di teliti.