

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Auto 2000 Asia Afrika Bandung

Auto 2000 Asia Afrika adalah perusahaan yang berfungsi sebagai *dealer* utama atau eksklusif untuk mobil bermerek Toyota. Didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation (AII) oleh Bapak Drs. Tjia Kian Tie, Bapak William Soerdjaya (Tjia Kian Liong), dan Bapak E. Herman (Liem Peng Hong).

Pada tanggal 1 Juli 1969, PT Astra International Incorporated secara resmi diakui oleh pemerintah Republik Indonesia sebagai agen mobil merek Toyota di seluruh Indonesia. Pada tanggal 1 Januari 1989, PT Astra Motor Sales bergabung dengan PT Astra International Incorporated dan membentuk divisi Toyota yang dikenal sebagai PT Astra International Toyota Sales Operation, yang biasa disebut sebagai AUTO 2000.

Kantor pusat perusahaan ini berada di Jakarta, dan saat ini terdapat beberapa cabang dan dealer di kota-kota utama di seluruh Indonesia yang salah satunya cabang perusahaan Auto 2000 Asia Afrika Bandung. Merupakan perusahaan yang aktivitas utamanya beroperasi dalam bidang perdagangan mobil dari produk Toyota. Perusahaan dibagi menjadi tiga bagian: Divisi penjualan yang dipimpin oleh kepala cabang, divisi bengkel yang dipimpin oleh kepala bengkel, dan divisi administrasi yang dipimpin oleh kepala administrasi.

1.1.2 Visi Dan Misi

Berikut merupakan Visi Dan Misi Auto 2000 Asia Afrika Bandung.

a. Visi

“Menjadi Dealer Toyota terbaik di Indonesia melalui proses kerja berkelas dunia”

b. Misi

Menjadi mitra usaha yang terpercaya bagi seluruh stakeholder pelanggan toyota, karyawan, supplier, pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat. Auto 2000 Asia Afrika bandung mampu menjadi mitra terpercaya dengan

adanya kemampuan untuk:

- 1). Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki kendaraan toyota kepada pelanggan.
- 2). Mencapai dan mempertahankan posisi market share no.1 di seluruh segmen dan wilayah.
- 3). Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
- 4). Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

1.1.3 Logo Perusahaan

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1 merupakan logo perusahaan Auto 2000.



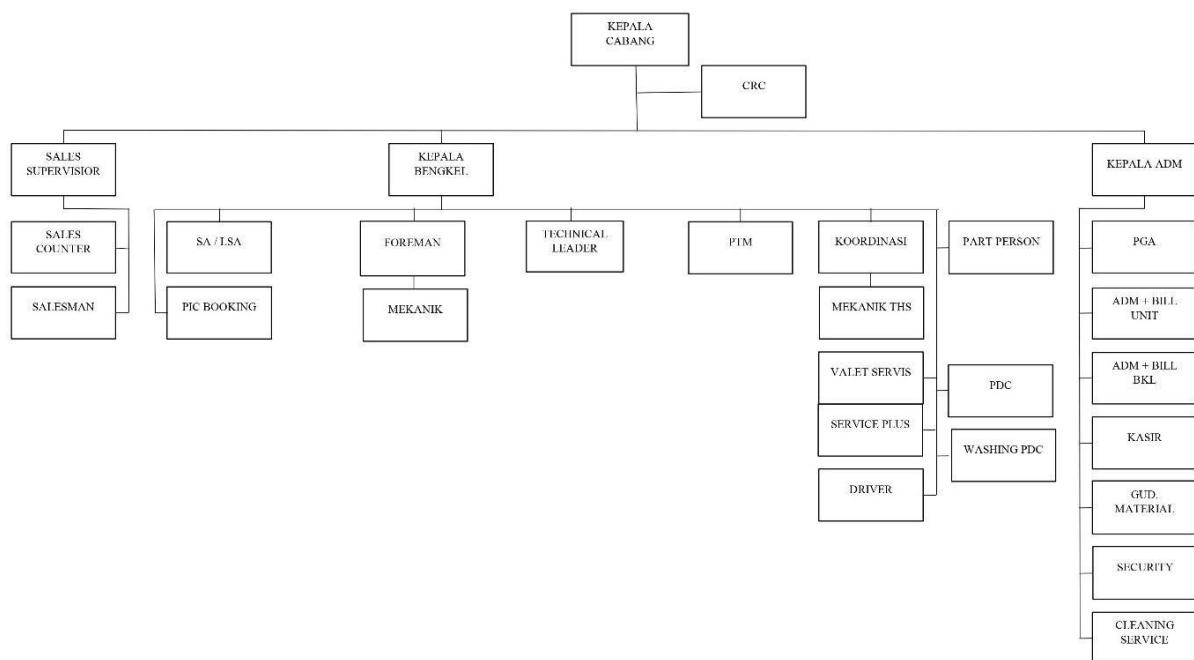
Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: Data Internal Perusahaan

Penggunaan merek AUTO 2000 oleh PT Astra International - Tbk berfungsi sebagai identitas dari perusahaan untuk membedakan dari perusahaan lain. Auto sendiri merupakan singkatan dari AUTOMOTIF, yang artinya perusahaan yang bergerak di bidang kendaraan (Motor dan Mobil), Angka 2000 menunjukkan jumlah karyawan pada saat perusahaan didirikan, yaitu sebanyak dua ribu orang. Bentuk lambang yang menyerupai kepala kereta api berwarna hitam ini dipahami sebagai pesatnya perkembangan teknologi kendaraan bermotor di PT Astra International - TSO (AUTO 2000) yang dimana mengindikasikan sesuai dengan negara tempat kendaraan tersebut diproduksi sedangkan warna merah pada lambang Toyota merupakan landasan dari angka 2000.

1.1.4 Struktur Organisasi

Sumber daya manusia merupakan aset prioritas bagi Auto 2000 Asia Afrika dalam hal menambah nilai bagi organisasi. Perusahaan mengakui kontribusi yang dibuat oleh setiap individu dan kelompok dalam pekerjaan dan tugas serta memberi penghargaan kepada setiap karyawan secara adil. Auto 2000 Asia Afrika berkomitmen untuk mendorong pertumbuhan dan pemberdayaan profesional untuk mendapatkan hasil terbaik. Auto 2000 Asia Afrika memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Auto 2000 Asia Afrika

Berdasarkan struktur organisasi pada gambar yang dipaparkan di atas, berikut merupakan detail tugas karyawan Auto 2000 Asia Afrika:

a. Kepala Cabang

Tanggung Jawab Kepala Cabang sebagai berikut:

- 1) Memiliki kekuasaan dan wewenang untuk mengarahkan, mengelola, dan mengendalikan cabang.
- 2) Menentukan tujuan atau sasaran yang harus dicapai di setiap daerah maupun cabang secara keseluruhan.

3) Mengoptimalkan target penjualan kendaraan, market share dan profit cabang.

b. Divisi Penjualan

Divisi ini diawasi oleh kepala cabang yang ikut andil mengatur penjualan di Auto2000 Asia Afrika. Divisi penjualan terdiri dari beberapa unit:

1) *Sales Supervisor*

Tanggung jawab *sales supervisor* adalah:

- a) Mengatur tim penjualan untuk meningkatkan tingkat penjualan sesuai dengan tujuan.
- b) Membantu tim penjualan dan memberikan pelatihan untuk menemukan, melayani, dan mempertahankan pelanggan.

2) *Sales Counter*

a) *Sales Counter* adalah *salesperson* yang bertugas melayani klien yang mengunjungi Auto 2000 Asia Afrika.

3) *Salesman*

Salesman adalah bagian penjualan yang bertugas melayani para pelanggan yang bergerak di luar perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Tanggung jawab dari salesman adalah menjual mobil kepada para pelanggan yang bukan merupakan nasabah Auto 2000 Asia Afrika dengan menyesuaikan target yang sesuai dengan ketentuan Kepala Cabang.

c. Divisi Bengkel

Divisi ini bertugas dalam menjalankan prosedur dan standar operasi bengkel serta mengendalikan dan melakukan perawatan kendaraan sesuai dengan spesifikasi dan standar yang berlaku. Adapun kepala bengkel mengawasi beberapa bagian antara lain:

1) SA/LSA

SA/LSA atau *Service Advisor* bertanggung jawab untuk membantu setiap pelanggan yang ingin melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan.

2) PIC Booking

Tugas dari PIC booking adalah menghubungi pelanggan untuk menjelaskan prosedur pemesanan dan menjawab pertanyaan yang mungkin muncul.

3) Foreman

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi karyawan atau karyawan di bagian bengkel. Serta bisa mengawasi tim bagian mekanik di bawahnya agar bisa bekerja sesuai prinsip dan pedoman.

d. Divisi Administrasi

Divisi ini dikendalikan oleh seorang kepala administrasi yang juga dikenal sebagai manajer administrasi dan keuangan. Unsur-unsur dalam Divisi Administrasi meliputi beberapa bagian:

1) Kepala Administrasi

Tanggung jawab utama kepala administrasi adalah memimpin dan memastikan pelaksanaan hal-hal yang berhubungan dengan administrasi perusahaan serta kelancaran pelaksanaan kegiatan ke karyawan yang meliputi:

- a) Mengatur pendapatan dan pengeluaran inventaris manajemen cabang.
- b) Mengontrol Manajemen bengkel.
- c) Mengontrol Administrasi suku cadang.

2) PGA

PGA (Pejabat Pengelola Administrasi) adalah jabatan yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi perusahaan atau organisasi. Tugas utama dari PGA adalah sebagai berikut:

- a) Mengelola dan memastikan pelaksanaan administrasi perusahaan.
- b) Memastikan dokumen-dokumen perusahaan teratur dan terbaru.
- c) Menjaga dan memastikan keamanan data dan informasi perusahaan.

3) Administrasi *Bill Unit*

Administrasi *Billing Unit* adalah bagian dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang bertanggung jawab atas pemrosesan dan

pengelolaan faktur mobil. Tugas utama dari administrasi *billing unit* adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan pemrosesan faktur atau *billing* tepat waktu dan akurat.
 - b) Menyediakan laporan *billing* secara periodik.
- 4) Administrasi *Bill Bengkel*

Administrasi *billing* bengkel adalah bagian dalam sebuah bengkel atau perusahaan perbaikan kendaraan yang bertanggung jawab atas pemrosesan dan pengelolaan faktur atau *billing* untuk layanan perbaikan kendaraan. Tugas utamadari Administrasi *Billing Bengkel* adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan pemrosesan faktur atau *billing* layanan perbaikan kendaraan tepat waktu dan akurat.
- b) Menyediakan laporan *billing* layanan perbaikan kendaraan secara periodik.
- c) Menjaga kebersihan dan keteraturan lingkungan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Rahmatika (2022:4) aspek esensial yang membantu keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan adalah memiliki manajemen yang kompeten dengan tujuan agar efektivitas perusahaan bisa tercapai serta memungkinkan untuk berkembang dan bersaing di bidang industrinya. Menurut Ardila (2021:1) sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja atau menjadi karyawan dalam bisnis atau organisasi yang menjadikan fokus sumber daya manusia semata-mata pada masalah yang melibatkan tenaga manusia karena manusia berperan aktif dan energik dalam setiap tindakan dan aktivitas organisasi, manusia akan menjadi perencana, pelaku, dan penentu pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia adalah aset terpenting bagi setiap organisasi. Karyawan yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* memainkan peran kunci dalam menjamin keberlangsungan bisnis dan memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Kedua jenis karyawan ini memiliki tanggung jawab yang sama besar dalam memastikan keberhasilan perusahaan, namun memiliki perbedaan dalam status kerja dan tanggung jawab mereka.

Karyawan tetap adalah karyawan yang bekerja untuk Auto 2000 Asia Afrika secara permanen yang memiliki hak dan kewajiban yang sama seperti gaji, tunjangan, dan manfaat lainnya. Mereka memiliki jaminan pekerjaan dan tanggung jawab yang lebih luas dalam memastikan keberhasilan perusahaan. Sedangkan karyawan *outsourcing* adalah karyawan yang bekerja untuk Auto 2000 Asia Afrika melalui perusahaan jasa tenaga kerja. Mereka biasanya tidak memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan karyawan tetap, dan tanggung jawab mereka lebih terbatas. Namun, mereka memiliki fleksibilitas dan kemudahan dalam pengalihan tugas, sehingga membantu Auto 2000 dalam mengatasi masalah tenaga kerja dan memastikan bahwa setiap pekerjaan terselesaikan dengan efisien.

Kebijakan rekrutmen dan pengelolaan sumber daya manusia yang ketat di Auto 2000 Asia Afrika memastikan bahwa jumlah karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap tidak selalu berubah. Adapun jumlah karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut:

TABEL 1.1
TOTAL KARYAWAN AUTO 2000 ASIA AFRIKA

Kategori Karyawan	2020	2021	2022
Tetap	48	48	53
<i>Outsourcing</i>	27	27	27
Jumlah Total	75	75	80

Sumber: Data Internal Perusahaan 2023.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan tetap di Auto 2000 Asia Afrika memiliki stabilitas yang cukup baik pada tahun 2020 dan 2021, dan mengalami peningkatan sebanyak 5 orang pada tahun 2022. Sedangkan jumlah karyawan *outsourcing* juga cukup stabil pada 3 tahun terakhir ini. Kolaborasi yang erat antara Auto 2000 Asia Afrika dan perusahaan jasa tenaga kerja memastikan bahwa jumlah karyawan *outsourcing* tetap stabil dan selalu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Apabila terdapat karyawan *outsourcing* yang mengundurkan diri, Auto 2000 Asia Afrika akan segera menghubungi perusahaan

jasa tenaga kerja dengan tujuan untuk mencari penggantinya. Penggunaan karyawan *outsourcing* dapat membantu perusahaan mengurangi biaya yang terkait dengan perekrutan, pelatihan, dan manajemen staf. Ketika penggantian karyawan diperlukan, perusahaan tidak perlu melakukan perekrutan dari awal yang memakan waktu, tenaga dan biaya. Perusahaan dapat mengandalkan perusahaan jasa tenaga kerja yang sudah memiliki basis data kandidat yang siap untuk ditempatkan.

Perusahaan jasa tenaga kerja dapat menyediakan karyawan dengan keahlian yang tepat sesuai dengan kebutuhan spesifik perusahaan. Tabel 1.2 menunjukkan daftar perusahaan jasa tenaga kerja yang bekerja sama dengan Auto 2000 Asia Afrika untuk menyediakan karyawan *outsourcing* yang dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1.2
DAFTAR PERUSAHAAN *OUTSOURCING*

Nama Perusahaan	Peran Bagian	Jumlah Karyawan
PT Tata Graha Dinamika	Cleaning Service	6
Graha Humanindo Manajemen	Borongan	6
Primaraya Solusindo	Administrasi	8
Pt Sigap	Security	7

Sumber: Data Internal Perusahaan 2023.

Menurut Mangkunegara dalam Agustini *et al* (2018:31) untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal pada karyawan, perusahaan harus memperhitungkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka, seperti lingkungan kerja dan budaya organisasi. Jika pekerjaan yang dijalankan oleh seorang karyawan sesuai dengan karakteristik individunya, maka mereka akan merasa puas di tempat kerja.

Salah satu aspek penting yang memotivasi karyawan untuk bekerja dengan semangat adalah pemberian imbalan yang sesuai dengan apa yang dikerjakan. Imbalan yang diterima oleh karyawan dapat berupa gaji, bonus, dan tunjangan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Dengan pemberian imbalan yang sesuai, karyawan akan merasa dihargai dan dapat

memberikan yang terbaik dalam bekerja.

Auto 2000 Asia Afrika sendiri memberikan gaji pokok kepada setiap karyawan sebanyak 12 kali dalam setahun dengan adanya biaya potongan seperti Pajak PPH 21, Asuransi Kesehatan dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Setiap karyawan akan mendapatkan kenaikan gaji setiap 5 tahun sekali berdasarkan golongan (Masa Kerja). Mengenai tunjangan yang diberikan Auto 2000 Asia Afrika kepada setiap karyawan seperti Tunjangan Makan dan transportasi yang dibayarkan bersama dengan gaji pokok setiap bulanya, Kesehatan (termasuk kelahiran) berupa BPJS dan Asuransi serta tunjangan *overtime* (Lembur).

Turnover karyawan merupakan salah satu dari indikator yang penting dalam mengukur kepuasan kerja Karyawan. *Turnover* mengacu pada tingkat keluar masuknya karyawan di suatu perusahaan, dan tingkat *turnover* yang tinggi dapat menandakan bahwa perusahaan tersebut memiliki masalah dalam mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Untuk melihat bagaimana kepuasan kerja karyawan Auto 2000 Asia Afrika, peneliti mengukur tingkat *turnover* karyawan di Auto 2000 Asia Afrika. Tabel 1.3 merupakan Total *Turnover* karyawan tahun 2020 – 2022.

TABEL 1.3
JUMLAH TOTAL *TURNOVER* KARYAWAN TETAP

Keterangan	2020	2021	2022
Mengundurkan Diri	11	2	12

Sumber: Data Internal Perusahaan 2023

Tabel 1.3 menyajikan data yang menunjukkan jumlah *Turnover* karyawan selama tiga tahun terakhir. Jumlah *turnover* karyawan juga mengalami kenaikan/penurunan setiap tahunnya.

Pada tahun 2020 terjadi *turnover* sebanyak 11 karyawan. Sedangkan pada tahun 2021, terjadi penurunan *turnover* karyawan sebanyak 2 karyawan. Untuk 2022 terjadi kenaikan *turnover* sebanyak 12 karyawan. Dari tabel diatas, sebagian besar peristiwa *turnover* karyawan dalam tiga tahun terakhir sebanyak 25 dengan keterangan mengundurkan diri. Sebagian besar karyawan keluar dari perusahaan karena alasan pribadi dan sebagian besarnya adalah karyawan bagian salesman dikarenakan tidak mencapai target yang ditentukan.

Auto 2000 Asia Afrika mempertahankan stabilitas jumlah karyawannya dengan konsisten, berkat proses penggantian yang cepat dari karyawan baru setiap

karyawan yang meninggalkan perusahaan.

Untuk menilai tingkat kepuasan kerja karyawan di Auto 2000 Asia Afrika. Peneliti mengadakan wawancara tertulis dengan bapak Asep Barnas selaku PGA (Pejabat Pengelola Administrasi) dari Auto 2000 Asia Afrika untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, yang dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1.4
HASIL WAWANCARA KEPUASAN KERJA KARYAWAN AUTO 2000
ASIA AFRIKA

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana perusahaan menyampaikan penugasan yang jelas kepada karyawan saat bekerja?	Perusahaan memastikan bahwa setiap karyawan telah diberikan job desk yang jelas sesuai dengan peranya masing masing.
2. Bagaimana perusahaan memberikan tunjangan kepada karyawan dan apasaja bentuk atau jenisnya?	Perusahaan menyediakan beberapa jenis tunjangan kepada karyawan antara lain, tunjangan Makan, transportasi, tunjangan kesehatan (termasuk kelahiran) dan tunjangan <i>overtime</i> (lembur).
3. Bagaimana tingkat semangat karyawan dalam menyelesaikan tugas tugas yang diberikan sesuai dengan target yang ditentukan?	Karyawan menunjukkan tingkat semangat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan target yang ditentukan dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Sumber: Olahan data dari penulis (2023)

Informasi yang diperoleh dari wawancara mengenai kepuasan kerja karyawan di Auto 2000 Asia Afrika diketahui bahwa perusahaan telah memberikan tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada karyawan saat mereka bekerja, dan perusahaan telah menetapkan batas waktu penyelesaiannya. Selain itu, perusahaan juga memberikan berbagai tunjangan kepada karyawan, termasuk tunjangan makan, transportasi, kesehatan, dan lembur.

Peneliti juga memaparkan hasil pra-kuesioner yang diisi oleh 15 karyawan senior terkait dengan kepuasan kerja. Dalam hal ini, peneliti menyoroti performansi dan urgensi terkait kepuasan kerja karyawan. Performansi merujuk pada tingkat pencapaian dan kualitas kerja yang ditunjukkan oleh karyawan senior dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan senior mencapai hasil yang diharapkan dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

Sementara itu, urgensi berkaitan dengan tingkat kepentingan dan kecenderungan untuk memberikan perhatian atau tindakan yang segera terhadap suatu masalah atau situasi. Dalam konteks kepuasan kerja, urgensi ini mencerminkan pentingnya penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan senior dan relevansinya bagi manajemen dan organisasi terkait.

Dengan memaparkan hasil terkait performansi dan urgensi dalam kepuasan kerja karyawan senior, peneliti berupaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kualitas pekerjaan dan pentingnya penelitian mengenai kepuasan kerja dalam konteks organisasi yang diteliti. Tabel 1.5 merupakan Performansi dan urgensi kepuasan kerja karyawan yang dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1.5
PERFORMANSI DAN URGENSI KEPUASAN KERJA KARYAWAN

No	Faktor	Skor Ideal	Performa		Urgensi	
			Total Skor	%	Total Skor	%
1	Puas dengan gaji yang diberikan	100	64	64%	66	66%
2	Keinginan untuk meningkatkan kualitas diri	100	82	82%	81	81%
3	Termotivasi untuk mendapatkan peluang promosi	100	87	87%	87	87%

(Bersambung)

((Tabel 1.5 Sambungan))

4	Diberikan kesempatan untuk terus belajar saat menerima tugas	100	87	87%	87	87%
Total		400	320	80%	321	80,20%

Sumber: Olahan Data dari Penulis (2023)

Berdasarkan hasil presentasi Tabel 1.5 mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di perusahaan Auto 2000 Asia Afrika, terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Pada faktor pertama, yang berkaitan dengan kepuasan terhadap gaji yang diberikan, terdapat selisih 2% dimana tingkat urgensi lebih tinggi daripada performa. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap penyelesaian masalah gaji yang mendesak, agar dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

Sementara itu, pada faktor kedua yang berhubungan dengan keinginan untuk meningkatkan kualitas diri, tingkat performa lebih tinggi dari pada urgensi dengan selisih 1%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki motivasi dan kesediaan yang tinggi untuk meningkatkan kualitas diri melalui performa kerja yang lebih baik.

Pada faktor ketiga dan keempat yang mencakup motivasi untuk mendapatkan peluang promosi serta kesempatan untuk terus belajar saat mendapatkan tugas, tingkat urgensi dan performa memperoleh nilai yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan perhatian yang tepat terhadap faktor-faktor tersebut dan mampu memenuhi kebutuhan mendesak serta harapan karyawan.

Dari hasil pra-kuesioner mengenai performansi dan urgensi terkait kepuasan kerja karyawan, nilai terendah terdapat pada faktor pertama dengan pernyataan "puas dengan gaji yang diberikan." Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut terkait kebijakan kompensasi dan manajemen gaji untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam hal tersebut.

Budaya organisasi merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Davis (2021:3) budaya organisasi dapat diartikan sebagai seperangkat nilai, norma, dan keyakinan yang terdapat di dalam sebuah organisasi.

Merupakan dasar untuk pengambilan keputusan dan perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi.

Oleh karena itu menurut Fadhilla (2020: 12) budaya organisasi sangat penting karena mengacu pada norma-norma yang ada dalam sebuah perusahaan. Nilai-nilai organisasi adalah prinsip-prinsip yang menjadi dasar bagi sebuah organisasi, seperti integritas, kejujuran, tanggung jawab sosial, dan komitmen terhadap kualitas. Nilai-nilai ini mempengaruhi cara kerja dan perilaku anggota organisasi serta membentuk budaya organisasi. Budaya organisasi yang lebih kuat mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sementara budaya organisasi yang buruk akan menurunkan tingkat kepuasan kerja.

Untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi pada Auto 2000 Asia Afrika, peneliti melakukan studi kasus atau observasi terhadap Auto 2000 Asia Afrika. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak Auto 2000 Asia Afrika yaitu Bapak Asep Barnas selaku PGA (Pejabat Pengelola Administrasi) di Auto 2000 Asia Afrika untuk mengumpulkan informasi mengenai budaya organisasi yang dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1.6

HASIL WAWANCARA BUDAYA ORGANISASI AUTO 200 ASIA AFRIKA

Pertanyaan	Jawaban
Sejauh mana budaya organisasi yang sedang berjalan telah mencapai tingkat efektivitasnya?	Budaya organisais yang sedang berjalan telah terjalin dengan efektif. Di toyoya sendiri memiliki budaya organisasi bernama FIRST. Diharapkan karyawan dapat terus menerapkan budaya organisasi dengan baik.
Bagaimana hubungan antar rekan kerja antar karyawan?	Budaya organisasi di Toyota telah terjalin dengan baik, yang tercermin dalam penyelenggaraan acara Employee dan Family Day setiap tahun. Acara ini menjadi bukti nyata komitmen perusahaan dalam

(Bersambung)

(Tabel 1.6 Sambungan)

	memperkuat hubungan antara karyawan dan keluarga mereka, serta memperkuat ikatan tim dan rasa kebersamaan dalam lingkungan kerja.
Bagaimana kendala yang dialami dalam mengimplementasikan budaya organisasi?	Sebagian karyawan terkadang tidak memperhatikan kenyamanan tempat kerja individu mereka masing-masing. Sebagai contoh, terdapat kebijakan larangan merokok di area kantor, namun aturan tersebut sering kali dilanggar, sehingga berdampak negatif pada kenyamanan lingkungan bagi karyawan dan pengunjung.

Sumber: Olahan data dari penulis (2023)

Informasi yang diperoleh dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa budaya organisasi karyawan Auto 2000 Asia afrika memiliki budaya FIRST (*Focus on customer, Integrity, Respect for others, Strive for excellence, Teamwork*). Berikut ini merupakan penjelasan FIRST yang dijadikan pedoman oleh Auto 2000 Asia Afrika sebagai berikut:

1) Focus On Customer

Selalu memberikan pelayanan yang berkesan dan melampaui harapan pelanggan dengan mengutamakan kemudahan, keakraban, dan kehandalan (Ease, Personal, Reliable)

2) Integrity

Bekerja dengan tulus, jujur, selarasnya kata dan perbuatan sesuai dengan ketentuan perusahaan dan nilai nilai masyarakat

3) Respect For Others

Senantiasa menghargai keberadaan individu maupun kelompok secara objektif, wajar dan adil

4) Strive For Excellence

Semangat melakukan kaizen dan inovasi guna mencapai kualitas kerja terbaik dan

siap menghadapi perubahan.

Perusahaan juga melakukan upaya untuk membina hubungan tempat kerja yang positif, seperti mengadakan *Family Day* setahun sekali yang membantu memperdalam ikatan interpersonal. Namun, perusahaan masih memiliki tantangan dalam menerapkan budaya organisasi, terutama mengingat bahwa keragaman staf membuatnya sulit untuk memahami dan menerapkan budaya organisasi. Hal ini membuat pengimplementasian budaya organisasi menjadi cukup sulit.

Peneliti juga melakukan prakuesioner oleh 15 karyawan senior terkait budaya organisasi. Fokusnya adalah performansi dan urgensi dalam budaya organisasi. Performansi mencerminkan tingkat pencapaian dan kualitas kerja, sedangkan urgensi berkaitan dengan kepentingan dan tindakan segera terhadap masalah yang terjadi. Hasil ini memberikan pemahaman tentang kualitas pekerjaan dan pentingnya penelitian mengenai budaya organisasi. Tabel 1.7 menampilkan data performansi dan urgensi budaya organisasi karyawan yang dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 1.7
PERFORMANSI URGENSI BUDAYA ORGANISASI

No	Faktor	Skor Ideal	Performa		Urgensi	
			Total Skor	%	Total Skor	%
1	Memahami budaya kerja perusahaan dan bagaimana cara berperilaku yang baik dalam pekerjaan.	100	85	85%	84	84%
2	Memahami aturan formal yang ada didalam Perusahaan.	100	89	89%	87	87%

(Bersambung)

(Tabel 1.7 Sambungan)

3	Memahami aturan tidak formal yang ada di dalam perusahaan.	100	88	88%	87	87%
Total		300	262	87%	258	86%

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Menurut data yang diperoleh dari prakuesioner mengenai budaya organisasi pada 1.7 karyawan di Auto 2000 Asia Afrika. Pada tingkat performa dan urgensi dalam budaya organisasi, tingkat performa lebih tinggi daripada tingkat urgensi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah mencapai tingkat pencapaian yang baik dalam menerapkan budaya organisasi yang diinginkan, namun masih kurangnya perhatian terhadap aspek-aspek penting dari budaya organisasi.

Pada faktor pertama, yang berkaitan dengan pemahaman terhadap budaya organisasi dan perilaku yang baik dalam pekerjaan, faktor tersebut mendapatkan skor yang lebih rendah dibandingkan dengan faktor lainnya. Hal ini memerlukan adanya peningkatan dalam memahami budaya organisasi perusahaan dan perilaku kerja yang baik hal ini bertujuan untuk mencapai keselarasan antara karyawan dan budaya.


Dengan memberikan lingkungan kerja yang sejahtera dan kondusif, perusahaan dapat membuat karyawannya merasa lebih nyaman dan senang dengan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang sehat dan memuaskan dapat meningkatkan kesenangan, kepuasan, dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuandan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2018:31) berpendapat bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua kondisi dalam susunan fisik yang berada di area tempat kerja yang dapat memiliki efek langsung maupun tidak langsung terhadap karyawan. Hal ini perlu diperhatikan agar Pencapaian tujuan dalam sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik. Peran karyawan saat ini dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh tempat kerja, oleh karena itu memperhatikannya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja (Ardila, 2021:1).

Menurut Nitisemito (2006:108) perusahaan harus mempertimbangkan unsur-unsur lingkungan kerja fisiknya, seperti udara, cahaya, suara, dan warna, untuk

mendukung kegiatan perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017:26) lingkungan kerja fisik meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kondisi fisik tempat kerja, seperti cahaya, suhu, kelembaban, ventilasi, kebisingan, polusi udara, keamanan, dan keselamatan. Lingkungan kerja fisik yang buruk dapat menyebabkan masalah kesehatan bagi karyawan, seperti sakit kepala, kelelahan, dan masalah pencernaan.

Akan tetapi peneliti melihat beberapa hal yang mengganggu kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya, yaitu diketahui jika lingkungan kerja fisik yang berada di Auto 2000 AsiaAfrika masih terasa kurang nyaman dan mengganggu karyawan dalam bekerja. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan mengurangi efisiensi pekerjaan. Oleh karena itu, Auto 2000 Asia Afrika perlu mempertimbangkan dan melakukan perbaikan pada lingkungan kerja fisik mereka untuk menciptakan lingkungan kerja fisik yang lebih nyaman dan kondusif bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Seperti gambar dibawah ini mengenai kondisi Lingkungan Kerja Fisik yang ada Auto 2000 Asia Afrika:

Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
Ruang Administrasi Unit	

Gambar 1.3 Kondisi Ruangan Kerja di Auto 2000 Asia Afrika Bandung

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika Bandung

Kondisi Ruangan pada Administrasi Unit saat ini terlihat bersih dan rapi, dengan meja yang tersusun rapi serta pencahayaan pada lampu jendela yang cukup mendukung dan terang. Hanya saja melihat dari segi fasilitas kantor yang

diberikan seperti Komputer yang sudah tampak tua sering mengalami masalah seperti lambat dalam menjalankan program, sering terjadi *crash*, dan terkadang jaringan internet yang lambat dikarenakan kualitas jaringan buruk, jumlah pengguna yang terlalu banyak dan aplikasi atau program yang mengkonsumsi *bandwidth* yang terlalu banyak.

Serta Alat *fotocopy* di administrasi unit yang sering mengalami *error* dengan jumlah yang sedikit, sehingga membuat banyak karyawan cukup mengantri untuk menggunakan *fotocopy* tersebut. Hal ini tentunya cukup mengganggu efisiensi kerja karyawan, karena mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan hasil foto copy yang diinginkan.

Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
Ruang Administrasi <i>Billing</i>	

Gambar 1.4 Kondisi Ruangan Administrasi *Billing* di Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika

Kondisi Ruangan administrasi *billing* di Auto 2000 Asia Afrika mengalami masalah kebisingan dan bau yang berasal dari bengkel, yang pada akhirnya mengganggu kenyamanan karyawan dalam melakukan tugas mereka. Kondisi

tersebut membuat karyawan kesulitan untuk fokus dan bekerja dengan efisien. Bahkan, beberapa karyawan mengeluhkan bahwa bau yang tidak sedap dan suara bising dari bengkel mempengaruhi kesehatan dan kenyamanan mereka. Oleh karena itu, Auto 2000 Asia Afrika perlu mengambil tindakan dan memperbaiki masalah ini untuk memastikan bahwa ruang administrasi *billing* dapat memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif bagi karyawan.


No	Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
	Kamar Mandi Khusus Karyawan	

Gambar 1.5 Kondisi Kamar Mandi Karyawan di Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika

Kamar Mandi di kantor saat ini sedang mengalami masalah dengan wastafel yang rusak dan air keran yang keluar sedikit sekali, sehingga sulit untuk digunakan

dengan nyaman. Hal ini tentunya mengganggu kenyamanan karyawan saat bekerja, karena mereka harus mencari tempat lain untuk mencuci tangan atau membersihkan diri.

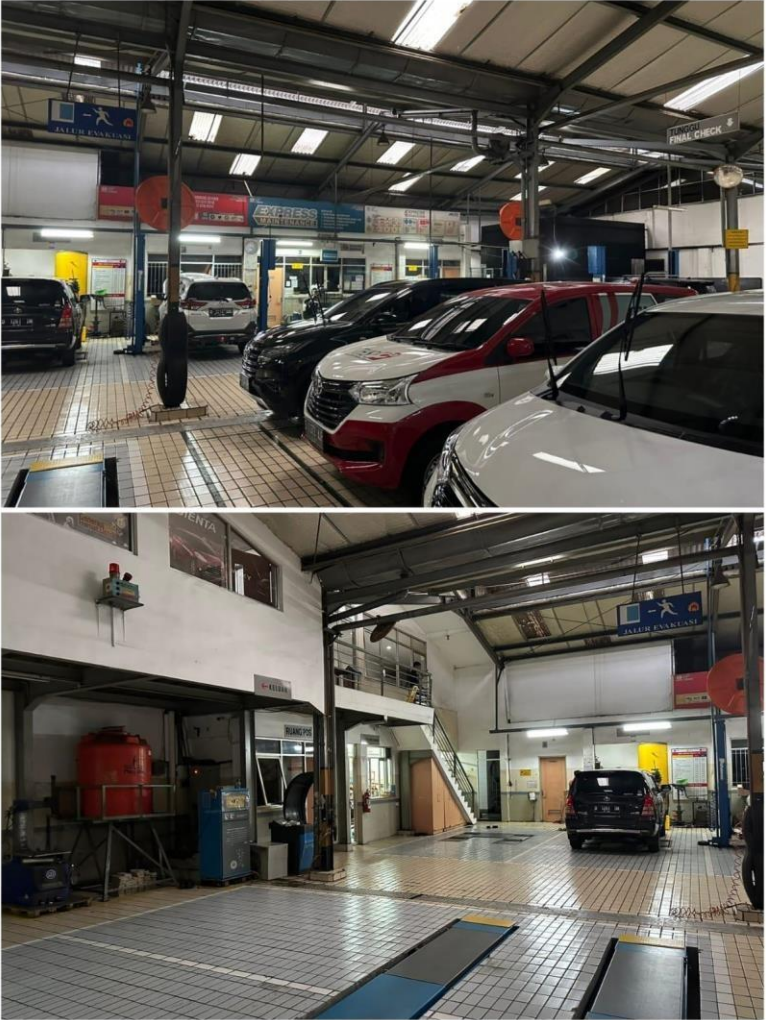
No	Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
	Ruang Pelayanan	

Gambar 1.6 Kondisi Ruang Pelayanan Karyawan di Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika

Ruang Pelayanan sering mengalami masalah saat hujan turun, karena air sering rembes masuk ke dalam ruangan melalui atap yang sudah tua. Meskipun sudah dibenarkan oleh pihak Maintenance, kondisi bangunan yang sudah tua

tersebut ternyata masih menjadi penyebab utama masalah ini terjadi. Hal ini cukup mengganggu aktivitas kantor.

No	Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
	Bengkel	


Gambar 1.7 Kondisi Bengkel di Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika

Masalah yang sering terjadi di bengkel Auto 2000 Asia Afrika adalah Limbah dan polusi yang terjadi di bengkel dapat menyebabkan masalah lingkungan dan kesehatan. Limbah yang dihasilkan dari proses perbaikan dan pemeliharaan kendaraan seperti minyak, pelumas, cat, dan bahan kimia dapat menyebabkan kerusakan lingkungan jika tidak dikelola dengan baik. Polusi udara yang dihasilkan dari mesin kendaraan yang diperbaiki juga dapat menyebabkan masalah kesehatan bagi karyawan dan warga sekitar bengkel. Kurangnya sistem pengelolaan limbah

dan polusi dapat menyebabkan masalah yang lebih besar jika tidak segera diatasi.

Masalah lain yang terjadi di bengkel Auto 2000 Asia Afrika adalah kebisingan yang terjadi di bengkel yang dapat menyebabkan masalah kesehatan dan keselamatan bagi karyawan yang bekerja di sana. Kebisingan yang dihasilkan dari mesin kendaraan yang diperbaiki, alat-alat mekanik, dan aktivitas lain dapat menyebabkan gangguan pendengaran, stres, dan kelelahan. Tanpa pengendalian yang cukup, kebisingan dapat meningkatkan risiko cedera dan kesehatan jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan tindakan pengendalian kebisingan yang efektif untuk mengurangi masalah kebisingan di bengkel dengan mengatur ulang tata letak antara area bengkel dan area kantor serta bisa juga menggunakan bahan penyerap suara pada dinding, langit-langit, dan lantai agar dapat mengurangi pantulan suara..

No	Nama Ruangan	Kondisi Lingkungan di tempat Kerja
	Parkiran	

Gambar 1.8 Kondisi Parkiran di Auto 2000 Asia Afrika

Sumber: Data Internal Auto 2000 Asia Afrika

Salah satu masalah yang sering terjadi di Auto 2000 Asia Afrika adalah lahan parkir yang sempit, sehingga hanya cukup untuk mobil customer saja. Hal ini menyebabkan karyawan sering tidak mendapatkan tempat parkir mobil, meskipun lahan parkir yang disediakan ada dua.

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang lingkungan kerja fisik di Auto 2000 Asia Afrika, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Barnas selaku PGA (Pejabat Pengelola Administrasi) di Auto 2000 Asia Afrika, sebagai berikut:

TABEL 1.8
HASIL WAWANCARA LINGKUNGAN KERJA FISIK AUTO 2000 ASIA
AFRIKA

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana perusahaan ini menangani masalah lingkungan kerja fisik yang mungkin muncul, seperti kerusakan fasilitas kantor dan peralatan kerja karyawan yang lainnya?	Evaluasi rutin dilaksanakan setiap bulan untuk mengidentifikasi adanya kerusakan atau masalah yang muncul. Jika kerusakan terdeteksi, akan dilakukan analisis dan dilaporkan kepada Head Office. Setelah mendapatkan persetujuan, perbaikan akan dilakukan untuk proyek dengan nilai di atas 5 juta. Namun, jika nilai proyek berada di bawah batas tersebut, cabang memiliki kewenangan untuk melakukan perbaikan langsung, kecuali jika fasilitas tersebut terkait dengan pelanggan. Dalam hal ini, perbaikan harus dilakukan segera.
2. Bagaimana kebijakan tentang lingkungan kerja fisik di perusahaan? dan bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan?	Terdapat kebijakan yang dikenal dengan nama LK3 (Kebijakan Lingkungan, Keselamatan, Kesehatan Kerja, Keamanan, dan Tanggung Jawab Sosial). Implementasinya meliputi pemasangan rambu-rambu, penggunaan bahan berbahaya, penetapan jalur evakuasi, pemasangan stiker untuk mematikan lampu, serta praktik penghematan air, dan sebagainya.

(Bersambung)

(Tabel 1.8 Sambungan)

3. Apabila ada kebijakan yang mengatur penggunaan produk-produk yang berpotensi berbahaya di tempat kerja, bagaimana proses verifikasi dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan tersebut?	Auto 2000 melacak kinerjanya dalam LK3 dan pengelolaan lingkungan menggunakan sistem manajemen Astra Green Company (AGC). untuk memonitor kinerja perusahaan terkait LK3 dan lingkungan melalui evaluasi Corporate Assessment, Group Assessment, dan Self-Assessment dengan pengambilan sampel setiap 6 bulan untuk air, udara, dan lain-lain.
--	--

Sumber: Olahan data dari penulis (2023)

Informasi yang didapatkan dari wawancara tersebut diperoleh bahwa Auto 2000 Asia Afrika untuk menangani lingkungan kerja fisik yang kerap kali muncul seperti analisis kerusakan dan melaksanakan program Program LK3 (Lingkungan, Keselamatan, Kesehatan Kerja, Keamanan, dan Tanggung Jawab Sosial), serta menggunakan sistem manajemen Astra Green Company (AGC). untuk memonitor kinerja perusahaan terkait LK3.

Adanya kesenjangan yang signifikan antara apa yang disampaikan oleh pihak manajemen Auto 2000 Asia Afrika dengan apa yang benar-benar terjadi di lapangan pada lingkungan kerja fisik. Kesimpangan ini mencerminkan adanya perbedaan yang substansial antara pernyataan resmi yang diberikan oleh manajemen dan realitas yang terlihat dalam keadaan sebenarnya di tempat kerja.

Faktor-faktor seperti perbedaan antara kebijakan resmi dan pelaksanaannya, ketidakkonsistenan dalam penerapan standar keselamatan dan keamanan, serta tidak selarasnya kondisi fisik dengan standar yang ditetapkan, dapat menjadi penyebab kesenjangan tersebut. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian atau ketidak konsistenan antara komitmen yang diungkapkan oleh manajemen dan pelaksanaannya dalam praktik sehari-hari.

Penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan tersebut agar lingkungan kerja fisik di Auto 2000 Asia Afrika sesuai dengan komitmen yang telah dinyatakan oleh manajemen. Tindakan yang tepat diperlukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian dan meningkatkan konsistensi antara pernyataan dan realitas kerja di lapangan.

Untuk menambah keyakinan dari observasi yang dilakukan peneliti juga

melakukan prekuesioner yang diisi oleh 15 responden karyawan senior berkaitan dengan variabel lingkungan kerja fisik di Auto 2000 Asia Afrika Bandung, peneliti mengkaji tingkat performa dan urgensi pada lingkungan kerja fisik.

Performa pada lingkungan kerja fisik mengacu pada sejauh mana lingkungan kerja memenuhi atau melebihi standar dan harapan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, tingkat performa yang tinggi menunjukkan bahwa lingkungan kerja telah memenuhi standar yang diharapkan atau bahkan melampaui harapan dalam menciptakan lingkungan kerja fisik yang baik.

Sementara itu, urgensi pada lingkungan kerja fisik berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tindakan yang diperlukan terhadap masalah atau situasi yang timbul di lingkungan kerja fisik. Urgensi mencerminkan kebutuhan untuk merespons masalah atau situasi tersebut dengan cepat dan efektif.

Dengan memeriksa tingkat performa dan urgensi pada lingkungan kerja fisik, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keadaan aktual lingkungan kerja fisik dan pentingnya aspek-aspek ini dalam mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.9 sebagai berikut:

TABEL 1.9
PERFORMANSI DAN URGENSI LINGKUNGAN KERJA FISIK

No	Faktor	Skor Ideal	Performa		Urgensi	
			Total Skor	%	Total Skor	%
1	Suhu Udara di Tempat Kerja	100	74	74%	73	73%
2	Penanganan Keamanan di Tempat Kerja	100	86	86%	84	84%
3	Tingkat Pencahayaan di Tempat Kerja	100	84	84%	84	84%
4	Kebersihan di Tempat Kerja	100	87	87%	86	86%
Total		400	331	8,27%	327	8,17%

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Pada tabel yang disajikan, terlihat bahwa nilai tingkat performa pada lingkungan kerja fisik lebih tinggi daripada nilai tingkat urgensi, dengan selisih rata-rata sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum lingkungan kerja fisik telah mencapai atau melebihi standar yang ditetapkan, sehingga tingkat performanya dianggap baik.

Pada faktor ketiga, terlihat bahwa nilai tingkat performa dan urgensi memiliki nilai yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal faktor tersebut, tingkat performa dan urgensi memiliki tingkat kepentingan yang seimbang dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara keduanya. Dalam konteks ini, lingkungan kerja fisik telah mencapai tingkat performa yang diharapkan, dan tindakan yang diperlukan untuk menjaga atau meningkatkan performa tersebut juga dianggap penting.

Dengan adanya hasil ini, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik pada umumnya telah memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan, dan kebutuhan untuk respons segera terhadap masalah atau situasi tertentu telah diidentifikasi dengan tepat.

Berdasarkan fakta dan peristiwa yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan riset mengenai. **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Auto 2000 Asia Afrika Bandung.”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

- a. Bagaimana Budaya Organisasi pada karyawan Auto 2000 Asia Afrika Bandung?
- b. Bagaimana Lingkungan Kerja Fisik pada karyawan Auto 2000 Asia Afrika Bandung?
- c. Bagaimana Kepuasan kerja pada karyawan PT Astra International Tbk Toyota Auto 2000 Asia Afrika Bandung?
- d. Apakah Budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan Auto 2000 Asia Afrika Bandung, baik

secara simultan dan parsial?

1.4 Tujuan Dari Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, dapat mengetahui dan menganalisa tujuan dari penelitian sebagai berikut:

- a. Budaya Organisasi pada Auto 2000 Asia Afrika Bandung
- b. Lingkungan Kerja Fisik pada Auto 2000 Asia Afrika Bandung.
- c. Kepuasan Kerja pada Auto 2000 Asia Afrika Bandung.
- d. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan kerja Auto 2000 Asia Afrika Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian mengenai Pengaruh Budaya organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan kerja pada Auto 2000 Asia Afrika Bandung terhadap ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan praktis.

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna terhadap pengetahuan lebih dalam mengenai Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan kerja. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi sebuah rujukan bagi penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah masukan bagi perusahaan Auto 2000 Asia Afrika Bandung untuk meningkatkan Lingkungan Kerja Fisik para karyawan serta menggunakan Budaya Organisasi yang dapat diterima oleh seluruh karyawan, dan juga menumbuhkan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

1.6 Metode Penyusunan Penulisan

Metode Penyusunan Penulisan penelitian diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, waktu dan periode, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan mengenai landasan teori Manajemen Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja Karyawan Teori-teori tersebut kemudian disusun sebagai kerangka berpikir dalam penelitian ini. Pada bagian ini juga, beberapa hasil penelitian sebelumnya serta hipotesis juga ikut disertakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mencakup desain penelitian, variabel operasional dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi, sampel, teknik sampling, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, analisis deskriptif, uji regresi linear sederhana uji hipotesis, uji koefisien determinasi.