

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT. Len Industri (Persero) yang lebih dikenal dengan Len, adalah perusahaan elektronik industri prasarana yang bergerak dalam bidang transportasi, informasi dan energi. PT. Len Industri (Persero) saat ini berada di bawah naungan kementerian negara BUMN dengan kepemilikan saham 100 % oleh pemerintah republik Indonesia. Selama ini Len telah menunjukkan berbagai pengalaman dalam bidang:

- a. Sistem Persinyalan Kereta Api di berbagai jalur utama kereta api di Pulau Jawa dan Sumatera.
- b. Pembangunan *urban transport* di kota-kota besar seperti LRT Sumatera Selatan, LRT Jakarta, LRT Jabodetabek, dan *Skytrain* Bandara Soekarno Hatta Jakarta.
- c. Jaringan infrastruktur telekomunikasi yang telah terentang baik di kota besar maupun daerah terpencil. Salah satunya adalah Palapa Ring Paket Tengah yang menghubungkan 17 kabupaten Indonesia Bagian Tengah sehingga masyarakat dapat menikmati pita lebar.
- d. Elektronika untuk pertahanan, baik darat, laut, maupun udara. Radar, Taktikal Radio, *Combat Management System* (CMS) pada kapal perang, adalah beberapa produk andalan dalam spektrum bisnis pertahanan.
- e. Pembangkit listrik tenaga surya yang telah terpasang di berbagai pelosok Indonesia.
- f. Broadcasting, selama lebih dari 30 tahun, dengan ratusan pemancar TV dan radio yang telah terpasang di berbagai wilayah di Indonesia.

Sejak didirikan, Len telah melakukan berbagai terobosan dalam bisnis untuk terus berkembang dalam lingkungan bisnis yang cenderung terus berubah. Len memiliki tradisi inovasi dalam bidang elektronika yang telah berlangsung sejak lama. Len secara terus menerus mengembangkan produk dan layanan untuk memberikan solusi terhadap kebutuhan-kebutuhan khusus bagi para pelanggan. Berikut adalah lini bisnis dan produk yang dihasilkan oleh PT. Len Industri (Persero).

1.1.2 Visi dan Misi

PT Len Industri (Persero) mempunyai visi dan misi yang menjadi pedoman dalam menjalankan bisnisnya, yakni:

Visi

“Menjadi Perusahaan Teknologi Kelas Dunia yang Terpercaya”

Misi

- a. Kami Perusahaan solusi total berbasis teknologi elektronika dan informasi.
- b. Kami memberikan solusi integrasi *system* yang inovatif dan berorientasi kepada harapan pelanggan dengan keunggulan SDM tersertifikasi dan aliansi global.
- c. Kami memberikan produk dan layanan yang terkini dan berkelanjutan dengan menjamin keselamatan dan purna jual yang *responsive*.
- d. Kami berkontribusi menjaga kedaulatan negara dan meningkatkan kualitas hidup.

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut ini merupakan logo dari PT Len Industri (Persero):



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Website Resmi PT Len Industri (Persero) (2023)

Adapun PT Len Industri yang memiliki makna sebagai berikut:

- a. Warna Merah
Penggunaan warna merah pada logo melambangkan energi dan kejayaan.
- b. Warna Biru
Warna biru melambangkan teknologi dan sebagai *representative* dari warna *core value* AKHLAK BUMN.
- c. Huruf LEN
Logo LEN melambangkan sebagian rangkaian *system* bisnis yang dijalankan oleh perusahaan yaitu *Railway Systemss* , *Energy System* dan *Data Communication*.
- d. Panah
Panah yang berada pada logo kanan atas melambangkan bahwa perusahaan

menuju kejayaan dengan mengadopsi logo dari DEFEND ID

e. Pusat Logo

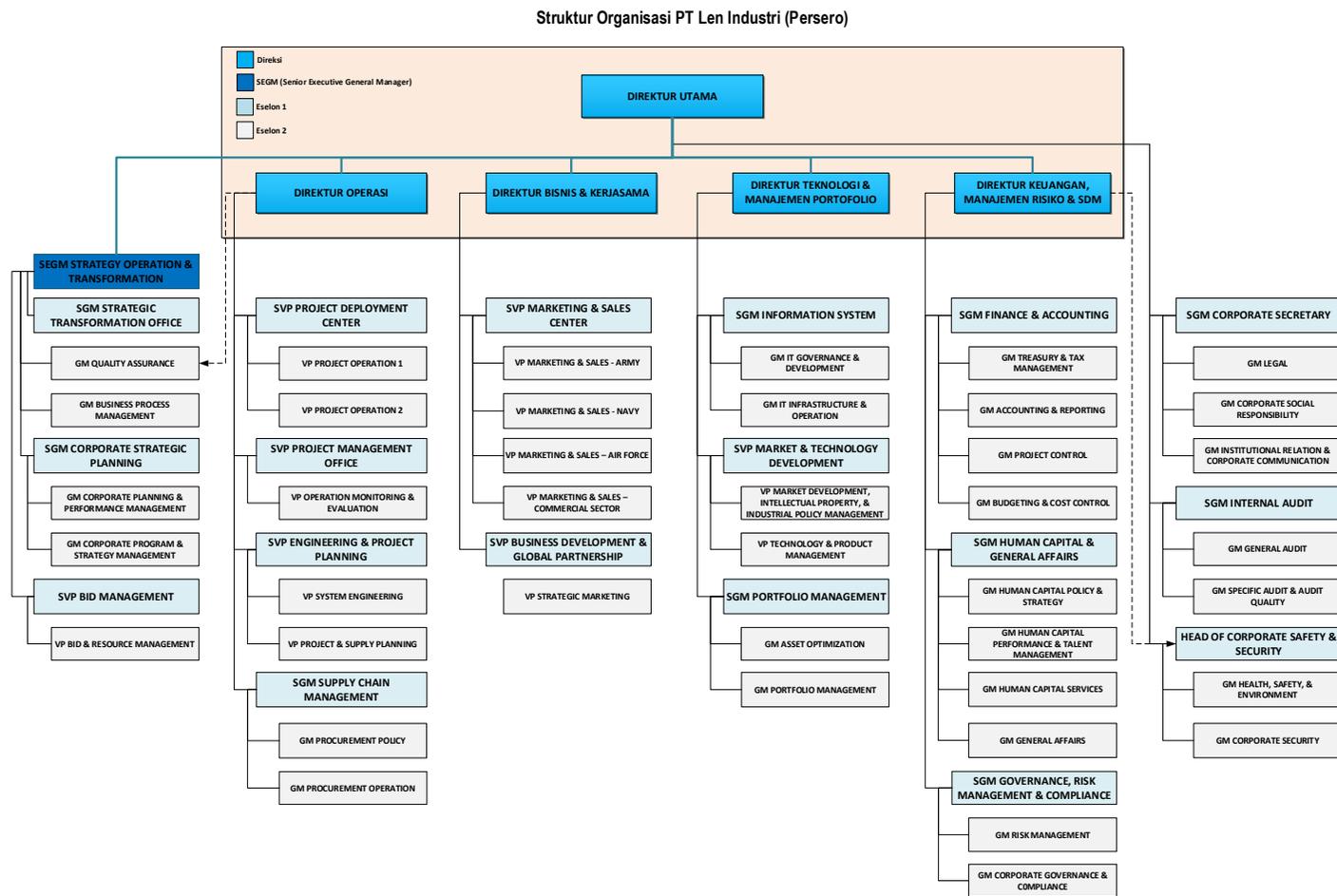
Logo menggunakan konsep sebagai *Integrated Circuit* (CI) yang berperan sebagai otak atau pusat kendali dari *system* yang dijalankan.

f. *Twin System*

Logo huruf L , E , N memiliki sifat simetris yang jika di putar 180 derajat maka akan tetap menghasilkan logo yang serupa.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut struktur PT Len Industri (Persero):



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Len Industri (Persero)

Sumber: Data internal perusahaan (2023)

Adapun deskripsi tugas dan tanggung jawab dari pemegang peran penting PT Len Industri (Persero) secara garis besar ialah sebagai berikut:

a. Direktur Utama

memiliki tanggung jawab penting terhadap seluruh operasi di PT Len Industri (Persero) dengan tujuan memastikan kemajuan dan perkembangan perusahaan. Peran utama direktur utama meliputi koordinasi, komunikasi, pengambilan keputusan, pengaturan kebijakan, kepemimpinan, manajemen, dan pelaksanaan strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Tanggung jawab utama dari direktur utama termasuk:

- 1) Menetapkan kebijakan-kebijakan yang berlaku di perusahaan.
- 2) Merancang strategi-strategi strategis guna mencapai visi dan misi perusahaan.
- 3) Menentukan tingkat pembagian dividen perusahaan.
- 4) Mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas di perusahaan.
- 5) Menilai segala operasi bisnis yang dilakukan di dalam perusahaan.
- 6) Bertindak sebagai wakil perusahaan dalam interaksi dengan pihak eksternal perusahaan.

b. Direktur Operasi

Direktur operasi bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dari berbagai divisi dan unit di perusahaan, memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan proyek-proyek, mengelola sumber daya manusia dan aset perusahaan untuk mendukung operasional yang lancar serta mengawasi kepatuhan terhadap prosedur-prosedur operasional dan kebijakan perusahaan. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Operasi antara lain:

- 1) Memimpin tim operasional dalam melaksanakan tugas-tugas sehari-hari.
- 2) Mengkoordinasikan antar divisi untuk memastikan proyek-proyek berjalan sesuai rencana.
- 3) Mengidentifikasi dan mengatasi potensi hambatan atau masalah dalam operasional.
- 4) Memastikan keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja sesuai standar.
- 5) Melakukan evaluasi kinerja dan memberikan rekomendasi perbaikan.

c. Direktur Bisnis & Kerjasama

Bertanggung jawab dalam menjalin dan memelihara hubungan dengan mitra bisnis, klien, dan pihak terkait lainnya, mengidentifikasi peluang bisnis baru dan

mengembangkan strategi untuk pertumbuhan perusahaan, memastikan kemitraan dan kerjasama berjalan dengan baik. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Bisnis & Kerjasama antara lain :

- 1) Memimpin tim dalam mengidentifikasi prospek bisnis baru dan mengelola proses penawaran.
- 2) Mengelola negosiasi dan pembuatan kontrak dengan mitra bisnis.
- 3) Mengevaluasi kinerja kemitraan dan mengidentifikasi area untuk peningkatan.
- 4) Memantau tren industri dan mengidentifikasi peluang baru

d. Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio

Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio bertanggung jawab mengawasi pengembangan dan penerapan teknologi terkini dalam operasional perusahaan serta mengelola portofolio produk dan layanan perusahaan. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Teknologi & Manajemen Portofolio antara lain :

- 1) Memimpin tim teknologi dalam merancang, mengembangkan, dan memelihara sistem dan produk perusahaan.
- 2) Mengidentifikasi inovasi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
- 3) Memantau kinerja portofolio produk dan mengidentifikasi peluang atau risiko

e. Direktur Keuangan Manajemen Risiko & SDM

Direktur Keuangan Manajemen Risiko & SDM bertanggung jawab mengelola fungsi keuangan dan manajemen risiko perusahaan serta menyusun dan melaksanakan strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang dilakukan oleh Direktur Keuangan Manajemen Risiko & SDM antara lain :

- 1) Mengawasi keuangan perusahaan, termasuk anggaran, laporan keuangan, dan perencanaan keuangan.
- 2) Mengelola risiko keuangan dan mengidentifikasi strategi pengelolaannya.
- 3) Menyusun dan mengimplementasikan kebijakan dan program SDM untuk mendukung tujuan perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dunia usaha semakin berkembang dari waktu ke waktu, penggunaan teknologi informasi dan teknologi berbasis robot menjadi lebih umum di dunia bisnis, menciptakan persaingan yang semakin ketat di antara bisnis. Salah satu cara bagi bisnis untuk tetap kompetitif dalam persaingan ini adalah dengan menggunakan potensi dan sumber daya yang dimiliki secara efektif. Setiap perusahaan telah mengakui pentingnya mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki.

PT LEN Industri (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam industri teknologi informasi dan elektronika. Sebagai perusahaan yang terlibat dalam proyek-proyek teknologi yang kompleks, karyawan PT LEN memiliki peran yang krusial dalam mengantarkan perusahaan ke puncak kesuksesan. Namun, seperti perusahaan lainnya, PT LEN juga dihadapkan pada tantangan *turnover* karyawan. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya suatu perusahaan senantiasa mengharapkan tingkat kepuasan kerja karyawan yang maksimal agar dapat bekerja secara optimal. Menurut Kusuma & Mujiati (2017), agar tujuan dalam sebuah perusahaan tercapai, maka sangat penting bagi perusahaan untuk dapat memperhatikan serta memelihara tenaga kerjanya dengan baik agar seorang karyawan memiliki kualifikasi yang baik sehingga tidak memiliki keinginan untuk berpindah meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* seseorang di suatu organisasi atau perusahaan. faktor yang menyebabkan adanya *turnover intention* adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan. Menurut Ridho (2012:17-18). Perusahaan harus mempertimbangkan faktor-faktor ini agar dapat mempertahankan karyawannya dan mengontrol keinginan *turnover* setiap karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan yang lebih baik. Ini harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan karena jika data *turnover* meningkat, itu akan berdampak buruk bagi perusahaan. Berikut pada tabel 1.1 merupakan data *turnover* karyawan PT Len Industri (Persero) pada tahun 2020 – 2023.

TABEL 1. 1
DATA *TURNOVER* KARYAWAN PT LEN INDUSTRI (PERSERO)
PERIODE 2020-2023

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Persentase
2020	422	7	9	449	0,5%
2021	450	4	19	423	3,4%
2022	420	7	17	396	2,5%
2023	390	0	12	390	3,1%

Sumber: Data Internal PT Len Industri (Persero) dan Olahan Peneliti (2023)

Pada tabel 1.1 menunjukan bahwa karyawan PT Len Industri (Persero) yang keluar dari perusahaan pada tahun 2020 menunjukkan persentase 0,5% , pada tahun 2021 menunjukkan persentase 3,4% , pada tahun 2022 menunjukkan persentase sebanyak 2,5% dan pada tahun 2023 menunjukkan persentase sebanyak 3,1%. Terdapat peningkatan persentase pada tahun 2020 ke tahun 2021 dan peningkatan pada tahun 2022 ke 2023 kondisi ini perlu mendapatkan perhatian oleh manajemen PT. Len Industri (Persero), karena tingkat persentase yang naik berdampak kurang baik terhadap perusahaan.

Sebelum karyawan memutuskan untuk keluar dari perusahaan karyawan mempunyai indikasi awal dan keinginan ataupun niat untuk meninggalkan perusahaan, keinginan keluar dari perusahaan disebut dengan *turnover intention*. Menurut Aryani dan Henrietta (2013) *turnover intention* yaitu berpikir untuk keluar dari perusahaan, intensi untuk mencari pekerjaan lain, dan intensi keluar perusahaan. Sebagai salah satu perusahaan elektronik prasarana yang bergerak dalam bidang transportasi, informasi, dan energi, PT Len Industri (Persero) harus dapat mempertahankan keunggulan bersaingnya dengan mempertahankan karyawan yang berkompeten. Penulis melakukan pra kuesioner untuk melengkapi data mengenai fenomena *turnover* di PT Len Industri (Persero) yang disebar kepada 30 karyawan secara acak. Penulis melakukan pra kuesioner berdasarkan tiga aspek *turnover intention*. Berikut pada tabel

1.2 adalah hasil dari penyebaran pra kuesioner pada karyawan PT Len Industri (Persero).

TABEL 1. 2
PRAKUESIONER *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
PT LEN INDUSTRI (PERSERO)

<i>Turnover Intention</i>		
Pernyataan	Jawaban	
	Setuju	Tidak Setuju
Terdapat kemungkinan jika saya akan keluar dari perusahaan dalam waktu dekat	33%	67%
Saya sedang mencari pekerjaan baru di luar perusahaan	53%	47%
Saya berencana untuk keluar apabila mendapatkan pekerjaan yang lebih baik	83%	17%

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2023)

Pada tabel 1.2 yang terkait dengan *turnover intention* pada PT Len Industri (Persero) diketahui bahwa diperoleh hasil persentase sebesar 33% yang setuju bahwa karyawan mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan dalam waktu dekat. Diperoleh 53% yang setuju bahwa karyawan sedang mencari pekerjaan baru di luar perusahaan dan diperoleh 83% karyawan yang berencana untuk keluar apabila mereka memperoleh pekerjaan yang lebih baik.

Menurut Hidayat (2018), dampak dari *turnover* karyawan yang tinggi merupakan cerminan dari rendahnya kesediaan karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Selain itu semakin tinggi *turnover* juga akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan sebab apabila seorang karyawan meninggalkan perusahaan akan membawa berbagai biaya diantaranya pemborosan karena adanya karyawan baru yang dimana ketika ada karyawan baru yang bergabung akan diadakannya program pelatihan kembali yang berdampak pengeluaran anggaran perusahaan.

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan *turnover intention* pada karyawan diantaranya yakni *Perceived Organizational Support* (POS) , *Work Engagement* (keterlibatan kerja), *Organizational Commitment* (komitmen organisasi), *Job Satisfaction* (kepuasan kerja), dan *Employee Empowerment* (pemberdayaan karyawan). Menurut Fitria Putri Martias dan Abror (2022) *turnover intention* dipengaruhi oleh *Organizational Commitment* dan *Perceived Organizational Support*. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Asma S. Alkhateri et al. (2018) *turnover intention* disebabkan oleh *Perceived Supervisor Support*, *Job Satisfaction*, dan *Affective Organizational Commitment*. Menurut Istivani Hilal (2023) *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh *Perceived Organizational Support*, *Employee Empowerment*, dan *Organizational Commitment*. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Rowlan Takaya et.al (2020) menyebutkan bahwa *turnover intention* disebabkan oleh *Perceived Organization Support* dan *Job Satisfaction*.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyebutkan bahwa *turnover intention* disebabkan oleh *Perceived Organization Support* (POS). Menurut Rhoades, et al (2001) dalam Rosyiana (2019:58) mengatakan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat diartikan sebagai pandangan atau keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi memberikan dukungan dalam mencapai tujuan organisasi dan kebutuhan karyawan. Dukungan organisasi dapat berarti menghargai kontribusi pegawai, mendengar keluhan, merasa bangga akan hasil kerja atau prestasinya, dan memenuhi kebutuhan pegawai. Keberadaan dukungan organisasi yang diberikan menjadikan pegawai merasa lebih puas dan lebih komitmen dengan pekerjaannya. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai *Perceived Organization Support* (POS) karyawan di PT Len Industri (Persero) penulis melakukan pengumpulan data tentang *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) untuk menentukan apakah dukungan organisasi yang diberikan PT Len Industri (Persero) memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan karyawannya. Pada tabel 1.3 disajikan hasil pra kuesioner yang telah disebar kepada 30 orang karyawan secara acak mengenai *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) yang ada di perusahaan.

TABEL 1. 3
 PRAKUESIONER *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
PT LEN INDUSTRI (PERSERO)

<i>Perceived Organizational Support</i>		
Pernyataan	Jawaban	
	Setuju	Tidak Setuju
Perusahaan peduli dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan	63%	37%
Perusahaan dapat menghargai pendapat saya dan pendukung ide ide yang saya ajukan	57%	43%
Saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi saya dalam bekerja	43%	57%

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Pada tabel 1.3 tentang hasil pra kuesioner yang terkait dengan *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) pada PT Len Industri (Persero). Dapat diketahui bahwa hasil persentase yang tidak setuju dengan perusahaan peduli dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan yaitu sebesar 37% , dan presentasi perusahaan dapat menghargai pendapat saya dan pendukung ide-ide yang saya ajukan sebesar 43%, diperoleh persentase saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi saya dalam bekerja sebesar 57%.

Selain *Perceived Organization Support* (POS) faktor lain yang dapat menyebabkan meningkatnya *turnover intention* adalah karena komitmen organisasi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014 : 165) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dimana seseorang mengenal perusahaan dan menunjukkan kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi serta memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai komitmen organisasi pada karyawan di PT Len Industri (Persero) penulis melakukan pengumpulan data komitmen organisasi. Pada tabel 1.4 berikut ini merupakan hasil dari pra kuesioner yang disebarakan di perusahaan PT Len Industri (Persero) sebagai berikut :

TABEL 1. 4
PRAKUESIONER KOMITMEN ORGANISASI
KARYAWAN PT LEN INDUSTRI (PERSERO)

Komitmen Organisasi		
Pernyataan	Jawaban	
	Setuju	Tidak Setuju
Saya merasa nyaman berada di perusahaan tempat saya bekerja	80%	20%
Saya merasa berat jika meninggalkan perusahaan meskipun ada tawaran dari perusahaan lain	50%	67%
Saya berkeinginan menghabiskan sisa karier saya di perusahaan	27%	73%

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Pada tabel 1.4 menunjukan data pra kuesioner yang terkait dengan komitmen organisasi pada PT Len Industri (Persero). Diketahui bahwa 20% karyawan tidak nyaman berada di perusahaan, dan 67% tidak setuju bahwa karyawan merasa berat meninggalkan perusahaan meskipun ada tawaran dari perusahaan lain. Selanjutnya 73% dari 30 karyawan menyatakan bahwa mereka tidak memiliki keinginan untuk menghabiskan sisa kariernya di PT Len Industri (Persero).

Dari penjelasan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk lebih lanjut mengidentifikasi mengenai dengan *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) yang diberikan pada karyawan, serta mengidentifikasi komitmen organisasi pada karyawan dan bagaimana pengaruhnya terhadap *turnover intention* yang terjadi di PT Len Industri (Persero). Sehingga penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT Len Industri (Persero)“**.

1.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan PT Len Industri (Persero)?
- b. Bagaimana komitmen organisasi pada PT Len Industri (Persero)?
- c. Bagaimana *turnover intention* pada PT Len Industri (Persero)?
- d. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Len Industri (Persero)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) yang diberikan perusahaan kepada karyawan PT Len Industri (Persero)
- b. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada PT Len Industri (Persero)
- c. Untuk mengetahui *turnover intention* pada PT Len Industri (Persero)
- d. Untuk mengetahui *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* secara parsial dan simultan pada karyawan PT Len Industri (Persero)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan teori-teori yang digunakan peneliti dapat di bandingkan dan diterapkan pada penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat dan masukan bagi organisasi atau perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Selain itu diharapkan agar dapat dijadikan salah satu referensi untuk menyelesaikan masalah di perusahaan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Jawa Barat Kota Bandung, Indonesia. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Len Industri (Persero) yang terletak di Jl. Soekarno Hatta 442 Bandung 40254. Jawa Barat, Indonesia.

1.6.2 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan sejak bulan November 2023 hingga selesai.

1.7 Sistematika Penelitian

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan gambaran umum objek penelitian, menguraikan fenomena yang menjadi latar belakang diangkatnya sebuah masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan membahas dasar teori dan literatur yang relevan untuk tujuan penelitian dalam bab ini. Pembicaraan tentang teori yang relevan dengan subjek penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas karakteristik penelitian meliputi metode penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai hasil penelitian dengan menyajikan hasil pengujian berupa pengolahan data yang dilakukan untuk hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab pembahasan. Kemudian menguraikan saran dari peneliti untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya.