

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil PT. Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)

PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk, selanjutnya disebut “Mitratel” atau “Perseroan” merupakan salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bidang bisnis menara telekomunikasi beserta ekosistemnya, termasuk jasa penunjang digital untuk *mobile infrastructure*, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh Perseroan. Kegiatan usaha utama yang dilakukan Perseroan adalah Instalasi Telekomunikasi, Konstruksi Sentral Telekomunikasi, Aktivitas Telekomunikasi dengan Kabel dan Aktivitas Telekomunikasi tanpa Kabel.



**Gambar 1. 1 Lambang Resmi PT. Dayamitra Telekomunikasi**

*Sumber:* <https://www.Mitratel.co.id/>

Menyikapi pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia, khususnya telekomunikasi seluler, pada tahun 2008 Mitratel mulai menjalankan bisnis penyediaan menara telekomunikasi. Bisnis ini berkembang dengan sangat pesat, sehingga hingga akhir tahun 2022 Mitratel telah memiliki lebih dari 35 ribu menara telekomunikasi tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, seluruh operator seluler di Indonesia telah menjadi pelanggan Mitratel melalui penempatan perangkat *Base Transceiver Station* (BTS) di menara Mitratel.

Sebagai upaya untuk mempercepat tercapainya visi perusahaan untuk menjadi #1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan, Mitratel melakukan pengembangan usaha yang berkesinambungan melalui berbagai aksi korporasi yang strategis. Dengan pembaruan *master plan* dan portofolio usaha,

Mitratel meyakini dapat memanfaatkan potensi dan menciptakan peluang demi meningkatkan nilai perusahaan bagi para pemangku kepentingan dan meraih tujuan usaha.

Saat ini Mitratel memiliki dua portofolio utama, yaitu sewa menara telekomunikasi (*tower leasing*) dan usaha lainnya (*tower-related business*). Sewa menara telekomunikasi (*tower leasing*) terdiri dari *Built to Suit*, *Colocation*, *Reseller*, dan *Tower Fiberization*. Usaha lainnya (*tower-related business*) yang terdiri dari *Project Solutions*, *Managed Services*, *Power-to-Tower* dan *Satellite Connectivity*.

Dalam rangka memperkuat lini bisnis dan meningkatkan profitabilitas, Mitratel melakukan eksplorasi *2nd curve of business* dengan mengembangkan portofolio baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengembangan portofolio baru ini mengacu pada evolusi bisnis perusahaan menara di tingkat global yaitu terkait bidang bisnis digital dalam bentuk *Internet of Things (IoT)*, *Fiber To The Mobile (FTTM)*, *small cells*, *managed service*, *product bundling tower*, dan *radio IP*.

Mitratel juga melakukan pengembangan usaha anorganik dengan melakukan pembelian aset menara telekomunikasi ataupun pembelian perusahaan sejenis, untuk menangkap peluang operator seluler yang semakin memprioritaskan optimalisasi jaringan seluler dan modernisasi teknologi perangkat dan lebih memilih menggunakan menara milik pihak ketiga. Mitratel juga terus bertransformasi untuk bisa memberikan layanan melalui bisnis digital. Dengan dukungan dan kerja sama dari pelanggan dan mitra strategis, Mitratel terus berupaya mengembangkan layanannya sejalan dengan perkembangan teknologi telekomunikasi. Mitratel berkomitmen selalu memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan bangsa Indonesia. Di tahun 2021, Mitratel memasuki babak baru dalam pengembangan usahanya dengan melakukan penawaran umum perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia. Aksi korporasi tersebut menuntut perusahaan untuk melakukan pengembangan yang lebih optimal baik dari sisi bisnis maupun organisasi untuk mencapai visi perusahaan.

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

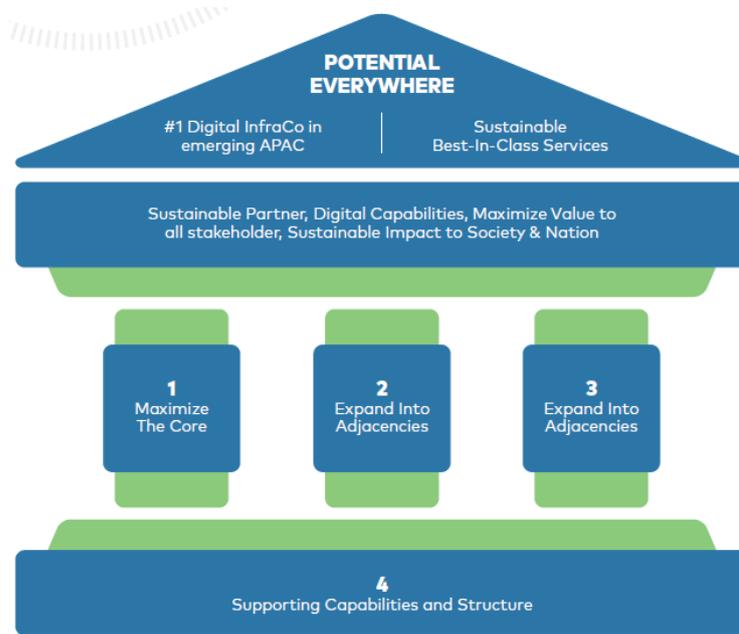
Mitratel memiliki keyakinan bahwa kesempatan terbuka dimana saja dan semangat untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik yang tertuang dalam *purpose*, visi, dan misi perusahaan sebagai berikut : **Purpose**, “*Potential Everywhere*”, menyebarkan potensi untuk Indonesia yang lebih baik dengan memberikan akses layanan seluler dan mendorong pertumbuhan ekosistem digital. Mitratel terus berinovasi dengan mengimplementasikan inisiatif bisnis digital yang baru dengan berasaskan pada semangat sebagai berikut :

- a. Mitratel percaya untuk senantiasa menyebarkan potensi dan menciptakan kesempatan baru.
- b. Mitratel konsisten untuk membantu seluruh *stakeholders* untuk mencapai tujuan tanpa batas.
- c. Mitratel membantu membangun potensi yang sesungguhnya untuk Indonesia yang lebih baik.

**Visi**, “Menjadi #1 *Digital InfraCo* di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan.” Mitratel ingin menjadi perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas khususnya dalam bidang jasa Konstruksi, Perdagangan Umum, dan *Outsourcing*. Mitratel juga bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik di antara perusahaan-perusahaan sejenis lainnya. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas, diharapkan terjalin hubungan usaha yang berkesinambungan dengan mitra bisnis untuk mencapai hasil yang optimal bagi semua pihak.

**Misi**, “Untuk mendukung pelanggan kami sebagai mitra strategis dengan memanfaatkan kemampuan digital baru untuk memaksimalkan nilai bagi semua pemangku kepentingan dan menciptakan dampak yang berkelanjutan bagi masyarakat dan bangsa.” Komitmen kami yang utama adalah memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pelayanan tersebut dihasilkan berkat kerja sama tim yang andal dan berdedikasi di segenap lini usaha, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik yang konsisten dan menyeluruh dalam mewujudkan bisnis

pelanggan. Terwujudnya bisnis pelanggan merupakan bagian utama dari strategi usaha Mitratel.

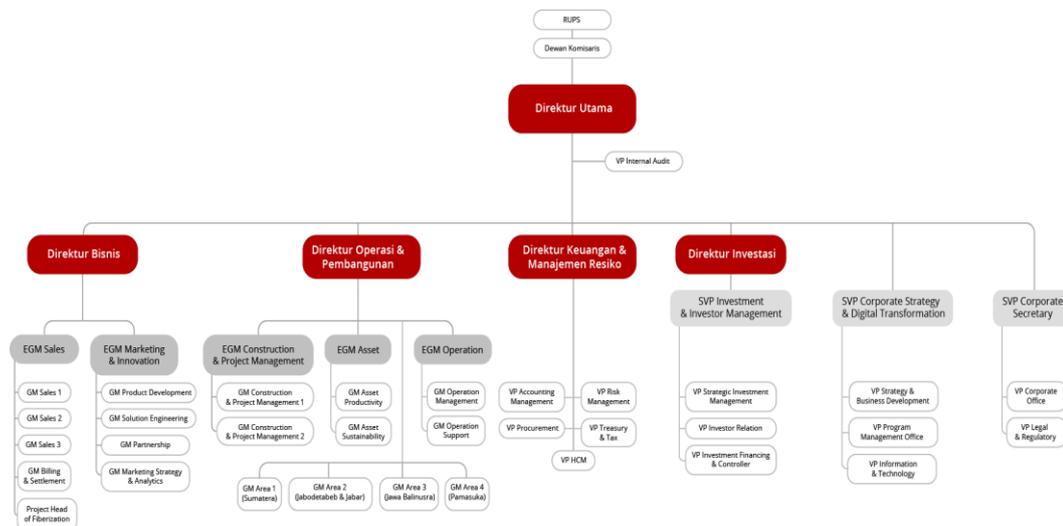


**Gambar 1. 2 Visi Misi dan Nilai Perusahaan**

Sumber : PT. Dayamitra Telekomunikasi (2022)

### 1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi Mitratel pada tingkat manajerial tertinggi perusahaan ditunjukkan pada gambar 1.3 berikut



**Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Mitratel**  
Sumber : PT. Dayamitra Telekomunikasi (2023)

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

*Human capital* atau aset berbentuk manusia merupakan aset utama organisasi apapun jenis organisasinya. Oleh karena itu organisasi akan melakukan investasi dan memastikan keberlangsungan dan pertumbuhan aset tersebut. Praktik manajemen sumber daya manusia memastikan bahwa organisasi dapat memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja yang dibutuhkan kemudian mengambil langkah-langkah untuk mengembangkan kapasitas yang dimiliki dan menyediakan pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan (Dwiyanti dan Dudija, 2019).

Perusahaan sebagai entitas bisnis pastinya tidak akan pernah bisa menghindari fenomena *turnover*, baik dari sisi entitas pelaku maupun pekerja. *Turnover* karyawan merupakan masalah yang mendesak bagi organisasi di seluruh dunia, karena hal ini tidak hanya menimbulkan dampak finansial yang signifikan namun juga mempengaruhi produktivitas dan semangat kerja karyawan secara keseluruhan (Jaharuddin dan Zainol, 2019)

Penelitian Parray (2019) menjelaskan bahwa *turnover intention* dapat berdampak besar pada perusahaan karena memiliki kecenderungan mengganggu iklim kerjasama antar pekerja, mengurangi produktivitas, menambah biaya operasional dan mengurangi pengetahuan dasar perusahaan sebagai organisasi. Karyawan yang mengundurkan diri atau keluar dari organisasi menyebabkan perusahaan kehilangan aset penting (pengetahuan, keahlian, pengalaman). Sebuah penelitian yang dilakukan bahwa Indonesia merupakan negara dengan tingkat *turnover* tertinggi keempat (15,8%) (Ferdian dkk., 2020).

*Turnover intention* merupakan sebuah keinginan seorang pekerja / karyawan untuk keluar dan berpindah dari perusahaan yang dia naungi. Perusahaan sebagai entitas bisnis pastinya tidak akan pernah bisa menghindari fenomena *turnover*, baik dari sisi entitas pelaku manajemen perusahaan maupun pekerja sebagai aset (Wang dkk., 2020). Tingkat *turnover intention* karyawan yang cukup signifikan dapat menjadi tolak ukur yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah mendasar pada sebuah perusahaan (Hasyim dan Jayantika, 2021).

Pada penelitian Suyono (2020) dengan sampel lima puluh (50) orang yang tergabung dalam Asosisasi Manager SDM di Jawa Timur, *turnover intention* acapkali lebih memprihatinkan ketimbang *turnover* itu sendiri dikarenakan dapat mempengaruhi *working morale*, disiplin tiap pekerja yang terpengaruh dengan kabar *turnover* dari rekan kerja yang memiliki *turnover intention*, dan merendahkan produktivitas. Kesimpulan yang kurang lebih sama atau sesuai dengan pernyataan pada kalimat sebelumnya juga didukung pada penelitian Rumawas (2022) menyebutkan *turnover intention* menambah beban biaya dengan estimasi sekitar dua puluh persen (20%) dalam bentuk rekrutasi & pelatihan yang diberikan kepada pekerja. Hal ini sesuai dan memperkuat pendapat dari penelitian Parray & Bhat (2019) tentang dampak *turnover intention*.

Dalam data yang dihimpun peneliti, terdapat fenomena *turnover* pada karyawan Mitratel yang terbilang besar mengingat gambaran *turnover rate* dari tahun 2022 dan 2023 meningkat hingga dua kali lipat seperti pada tabel berikut.

**Tabel 1. 1 Tabel *Turnover* Mitratel**

Keterangan	2022	2023
Jumlah karyawan di awal tahun	538	537
Jumlah karyawan berhenti	33	67
Jumlah karyawan di akhir tahun	537	537
<b>Tingkat <i>Turnover</i></b>	<b>6.15%</b>	<b>12.48%</b>

*Sumber : Data Internal (2024)*

Menurut jurnal bisnis Gallup batas ambang *turnover rate* dikatakan normal jika berada di rentang nilai 10% (Smith & Rutigliano, 2022). Sejalan dengan pendapat Susilo & Satry (2019) persentase *turnover* dapat dikatakan normal apabila mencapai 5-10% per tahun namun apabila lebih dari 10% persentase jumlah *turnover* karyawan dikatakan tinggi.

Berdasarkan dari tabel 1.1 pada tahun 2023 *turnover rate* Mitratel meningkat melebihi ambang batas standar nilai 10 %. Dengan naiknya tingkat *turnover* maka hal ini dikhawatirkan dapat mengurangi produktivitas dan

mengganggu iklim kerjasama antar pekerja (Parray & Bhat, 2019). Salah satu aspek yang mendukung terhadap *turnover intention* diantaranya kepuasan kerja (Alam & Asim, 2019). Kepuasan kerja yang baik akan mengurangi *turnover intention* di sebuah organisasi.

Kepuasan kerja merupakan anggapan atau persepsi seorang pekerja terhadap seberapa baik dan kebermanfaatannya pekerjaan yang ia jalani untuk dirinya sendiri. Definisi ini dikemukakan oleh Luthans (2021) melengkapi definisi Mishra dan Chaurasiya (2021) yang menjelaskan kepuasan kerja sebagai perasaan seorang pekerja terhadap apa yang ia kerjakan.

Menurut portal berita Jobstreet di tahun 2022, 73% responden pekerja Indonesia menyatakan tidak puas dengan keadaan pekerjaannya saat ini. Hal ini selaras dengan temuan dari survei tertutup yang dilakukan peneliti kepada 35 karyawan Mitratel terkait kepuasan kerja dan situasi-kondisi saat ini. Rincian temuan dari uji pendahuluan ini dapat dilihat pada Tabel 1.2

**Tabel 1. 2 Preliminary Test Kepuasan Kerja Pegawai PT. Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)**

Urgensi		Alternatif Jawaban				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pekerjaan itu sendiri	Saya merasa sangat puas dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	4	9	7	6	9
Imbalan	Saya merasa sangat puas dengan gaji yang saya terima karena memenuhi kebutuhan saya	5	9	6	2	13
Promosi jabatan	Saya merasa sangat puas dengan kesempatan untuk berkembang dan promosi naik jabatan yang diberikan Perusahaan	3	4	9	15	4
Penyeliaan	Saya merasa sangat puas dengan arahan yang diberikan atasan saya dalam bimbingan secara teknis maupun moral.	3	8	8	11	5
Kolega & rekan kerja	Saya merasa sangat puas dengan hubungan kerja yang saya jalin dengan rekan kerja.	2	2	10	15	6

*Sumber : data yang telah diolah (2024)*

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari setiap dimensi pernyataan *preliminary test* didapati masih adanya karyawan Mitratel yang memilih pada kategori sangat tidak puas (1), dan tidak puas (2). Hasil tersebut

menunjukkan indikasi kuat adanya fenomena ketidakpuasan kerja di PT. Dayamitra Telekomunikasi yang belum sesuai.

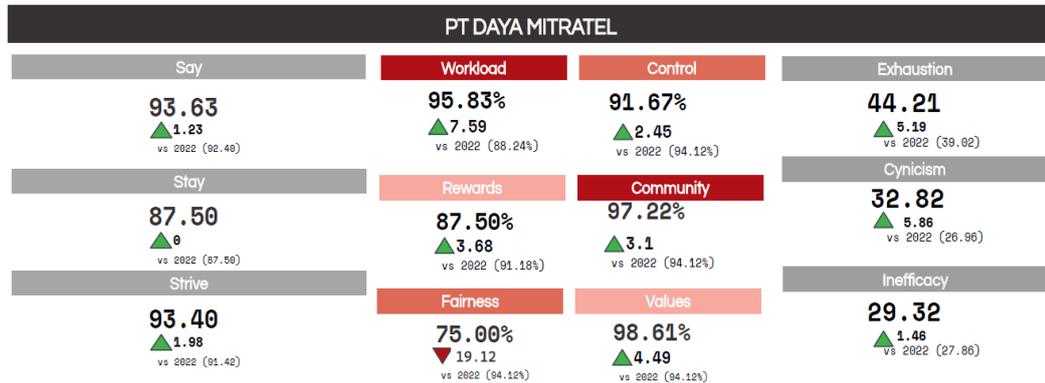
Ketidakpuasan para pekerja tersebut didasari atas banyak aspek, salah satunya adalah Keterikatan karyawan. Pada penelitian oleh Riyanto, Endri, dan Herlisha (2021) dinyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Keterikatan karyawan dan pada penelitian oleh Wang, dkk. (2020) disebutkan bahwa Keterikatan karyawan memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* dimana jika Keterikatan karyawan meningkat maka nilai *turnover intention* akan berkurang.

Keterikatan karyawan atau *employee engagement* merupakan isu penting yang dihadapi banyak perusahaan di Indonesia. Tingkat keterikatan karyawan yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas, profitabilitas, dan retensi karyawan.

Namun, berdasarkan beberapa penelitian, tingkat keterikatan karyawan di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan pada penelitian (Setyo Wicaksono, 2020) mengutip pernyataan Halim (2013) memaparkan kondisi para pekerja di Indonesia yaitu hanya 36% karyawan di Indonesia yang merasa *engaged*.

Beberapa penelitian yang disadur menunjukkan keterikatan karyawan akan memberikan pengaruh negatif terhadap *turnover intention*, dimana semakin tinggi *engagement* karyawan akan menurunkan *turnover* seperti pada penelitian Setyaningsih dan Nawangsari (2021). Berikut merupakan hasil survei keterikatan karyawan yang dilakukan oleh Mitratel secara internal :

## EMPLOYEE ENGAGEMENT SURVEY RESULT 2023



**Gambar 1. 4 Data *Employee Engagement* Mitratel**

*Sumber : Data Internal 2024*

PT Daya Mitratel mengalami penurunan nilai *fairness* sebesar 19,12%, menjadi indikasi awal bahwa keterikatan karyawan perusahaan sedang mengalami masalah serius. *Fairness*, atau kesetaraan, merupakan salah satu aspek penting dalam keterikatan karyawan, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Abbas dan Wu (2018); Maslach (2011); Saks (2006); Wang dkk. (2020) dimana penelitian mereka mengatakan bahwa *fairness* adalah salah satu aspek yang terasosiasi dengan keterikatan karyawan.

Penurunan nilai *fairness* di Mitratel menunjukkan bahwa adanya indikasi karyawan diperlakukan tidak adil, yang dapat menyebabkan penurunan keterikatan karyawan, kepuasan kerja, dan peningkatan *turnover intention*.

Penelitian Wang (2020) didapatkan kesimpulan bahwa unsur kepuasan kerja dan Keterikatan kerja keduanya berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini layak diteliti. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Kerja Terhadap *Turnover Intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk.**

### 1.3 Perumusan Masalah

*Turnover* adalah masalah yang tak terelakkan oleh tiap perusahaan sebagai organisasi bisnis, karena apabila tidak disikapi dengan baik maka akan

berpengaruh pada kualitas, performa, bahkan arah tujuan bisnis itu sendiri (Meyer & Schneider, 2021). Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat *turnover intention* PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk pada tahun 2023 adalah sebesar 12,48%, melebihi *threshold* 10% jika menggunakan kaidah *turnover rate* dari Gallup USA (Smith, 2022).

Penulis menetapkan kepuasan kerja sebagai salah satu unsur yang berperan penting sesuai dengan Alam dan Asim (2019) dimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada tabel 1.2 didapati bahwa dari setiap dimensi pernyataan *preliminary test* didapati masih adanya karyawan Mitratel yang memilih pada kategori sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan indikasi kuat adanya fenomena ketidakpuasan kerja di PT. Dayamitra Telekomunikasi. Kepuasan kerja merupakan salah satu acuan dalam perilaku organisasi untuk meningkatkan efisiensi organisasi itu sendiri. Pada penelitian oleh Prasetio dkk. (2020), dijelaskan bahwa upaya perusahaan sebagai organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi adalah tingkat stress kerja, dimana tingkat stres kerja merupakan salah satu acuan indikator *turnover intention* pada penelitian ulasan literatur oleh Apriani & Siregar (2023). Hal ini menandakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention* yang dapat diaplikasikan pada penelitian ini.

Keterikatan karyawan ditarik menjadi variabel yang diujikan sebagai parameter dalam menentukan *turnover intention*. Dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian pengaturan manajemen sumber daya manusia (MSDM) serta keberhasilan suatu organisasi, keterikatan karyawan/*employee engagement* merupakan salah satu tolak ukur terbaik (Melia & Dudija, 2019). Berdasarkan survey internal Mitratel dalam 2 tahun terakhir terjadi gap penurunan di *fairness* yang menjelaskan mengenai hubungan antara keterikatan karyawan dan *turnover intention*. Fenomena penurunan nilai *fairness* sebesar 19,12%, menjadi indikasi awal bahwa keterikatan karyawan perusahaan sedang mengalami masalah serius.

Pada penelitian Wang (2020) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dan keterikatan kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Namun variabel-variabel tersebut belum terbukti berpengaruh di PT Dayamitra Telekomunikasi.

Hal ini perlu dilakukan untuk mendorong agar tingkat *turnover* karyawan di Mitratel menurun sehingga kepuasan bekerja dan Keterikatan karyawan akan meningkat. Dengan demikian penelitian tentang **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Kerja Terhadap *Turnover Intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk** penting untuk dilakukan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada uraian latar belakang masalah yaitu **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Kerja Terhadap *Turnover Intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk**. bisa dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kepuasan kerja di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?
- 2) Bagaimana keterikatan karyawan di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?
- 3) Bagaimana tingkat *turnover intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?
- 4) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?
- 5) Bagaimana pengaruh keterikatan karyawan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?
- 6) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan keterikatan karyawan secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis merumuskan beberapa poin tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Mengetahui bagaimana kepuasan kerja di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk
- 2) Mengetahui bagaimana keterikatan karyawan di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk
- 3) Mengetahui bagaimana tingkat *turnover intention* pada karyawan PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk

- 4) Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk
- 5) Mengetahui seberapa besar pengaruh keterikatan karyawan terhadap *turnover intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk
- 6) Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan Keterikatan karyawan secara simultan terhadap *turnover intention* di PT. Dayamitra Telekomunikasi Tbk

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk kajian penelitian yang akan dilakukan selanjutnya perihal kepuasan kerja dan **keterikatan karyawan** secara simultan terhadap *turnover intention*.
2. Hasil penelitian ini juga untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan Keterikatan karyawan secara simultan terhadap *turnover intention*.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

1. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi Mitratel dalam mengevaluasi kebijakan yang di terapkan diperusahaan.
2. Penelitian ini dapat menjadi upaya untuk menurunkan tingkat *turnover intention* pada perusahaan-perusahaan di Indonesia.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tesis**

Penulisan laporan ini terdiri dari Bab I sampai Bab V yang tersusun secara sistematis agar dapat mempermudah pemahaman pembaca dan penelaahan penelitian. Hal itu diuraikan secara singkat sebagai berikut:

### a. BAB I

Bab pertama ini menjelaskan mengenai penelitian secara ringkas, padat dan tepat. Isi bab ini terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### b. BAB II

Bab ini berisi teori-teori mengenai topik dan variabel penelitian yang dipilih, serta penelitian terdahulu. Hal ini yang dapat dijadikan acuan untuk membuat kerangka penelitian dan perumusan hipotesis.

c. BAB III

Bab ini menegaskan metode yang akan digunakan dalam penelitian, teknik dalam pengumpulan data, dan cara untuk menganalisis hasil jawaban dari masalah penelitian. Isi bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, Teknik Analisis Data.

d. BAB IV

Bab ini mendeskripsikan hasil dari penelitian sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Ada dua bagian dalam bab ini, bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan dari hasil penelitian.

e. BAB V

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian, lalu akan dijadikan saran yang bisa diimplementasikan oleh organisasi atas pertanyaan penelitian sebelumnya.