



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

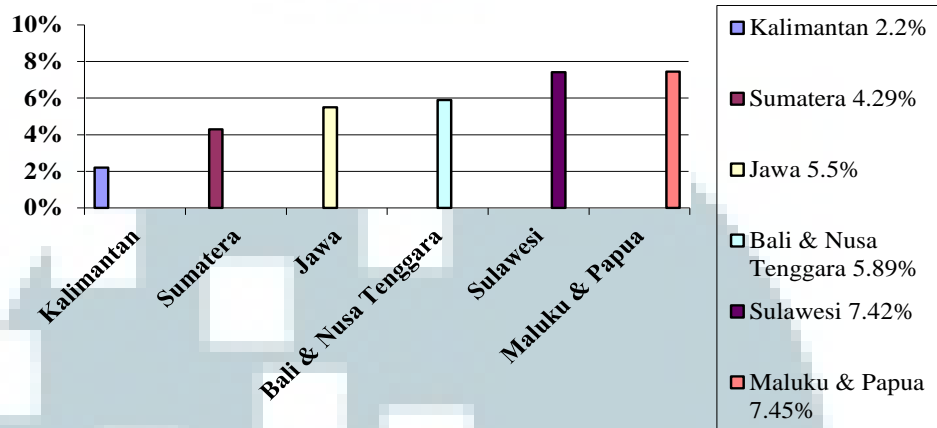
Perkembangan akan moda transportasi telah memberikan banyak pengaruh bagi dunia khususnya di Indonesia. Kemajuan akan moda transportasi memberikan kemudahan bagi masyarakat, salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan alternatif masyarakat ialah pesawat terbang. Transportasi udara menjadi moda transportasi yang diunggulkan. Hal ini terutama pengguna akan jasa transportasi udara yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Moda transportasi udara menjadi salah satu program prioritas nasional yang dijadikan Presiden Jokowi untuk memperkuat konektivitas melalui pembangunan sejumlah bandara baru di berbagai wilayah Indonesia (Anonymous, 2017).

Maskapai penerbangan merupakan sebuah organisasi yang menyediakan jasa transportasi udara bagi penumpang maupun barang. Sejumlah armada yang bersaing ketat merebut pasar domestik dan regional. Hal tersebut tak lepas dari Indonesia yang merupakan Negara kepulauan dengan sekitar 17.000 pulau yang tersebar, dimana transportasi udara menjadi unggul. Selain itu pertumbuhan ekonomi Indonesia menjadi negara dengan populasi terpadat nomor empat di dunia. Bisnis penerbangan pun semakin meningkat seiring pertumbuhan ekonomi nasional yang masih bertahan di atas 6 persen (Olavia, 2013).

Persaingan yang kompetitif membuat kementerian perhubungan menegaskan setiap tahun selalu memonitor perkembangan bisnis penerbangan. Dimana bisnis ini padat akan modal, teknologi, karya, serta banyaknya sumber daya manusia yang dibutuhkan, sehingga menjadi salah satu penentu suatu perusahaan mendapatkan profit (Olavia, 2013).

Berdasarkan data dari Sekretariat Kabinet Republik Indonesia dimana mengacu pada Badan Pusat Statistik merilis kenaikan yang signifikan untuk jumlah penumpang angkutan udara di Indonesia sepanjang Januari-Desember 2016. Pada Desember 2016, jumlah penumpang angkutan udara domestik mencapai 8 juta orang atau naik menjadi 16,98% dibanding pada November 2016. Kemudian jumlah penumpang angkutan udara ke luar negeri (internasional) naik 24,11% menjadi 1,5 juta orang. Selama Januari-Desember 2016 jumlah penumpang domestik mencapai 80,4 juta orang atau naik menjadi 16,97% dan jumlah penumpang internasional mencapai 14,8 juta orang atau naik menjadi 8,16% dibanding periode yang sama tahun 2015 (Humas, 2017).

Indonesia National *Air Carriers Association (INACA)* Penerbangan Berjadwal Indonesia bahwa pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan setiap maskapai ketika berekspansi. Pertumbuhan ekonomi Maluku dan Papua pada tahun 2016 merupakan pertumbuhan yang tertinggi dibandingkan dengan pulau lainnya berdasarkan gambar dibawah ini:



Sumber: *Website Bisnis.com*

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi 2016 (diolah oleh Penulis)

Pembangunan infrastruktur oleh pemerintah juga mendorong pertumbuhan ekonomi tersebut, sehingga frekuensi terbang akan meningkat pesat dengan seiringnya pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur (Gumiwang, 2017).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari senior manager *public relation* PT XYZ bahwa ada 4 maskapai penerbangan yang menjadi tolak ukur gelar sebagai maskapai penerbangan terbaik di dunia. Dimana 4 maskapai ini menjadi pesaing XYZ yakni Singapore Airlines, Qatar Airways, Emirates, dan Cathay Pacific Airways. Ke-4 maskapai penerbangan tersebut memiliki kualitas dan kuantitas yang sangat bagus di industri penerbangan dunia. Agar XYZ dapat bersaing dengan kompetitor maka harus bisa meningkatkan sisi Indonesia baik dari segi budaya, berperilaku, dan kebersihan. Indonesia dikenal dengan budaya sopan santun serta ramah, sehingga hal tersebut menjadi nilai kekuatan dari XYZ (Sompotan, 2015).

Empat maskapai ini menjadi pesaing XYZ yakni Singapore Airlines, Qatar Airways, Emirates, dan Cathay Pacific Airways, mendapatkan sebutan maskapai udara terbaik di dunia versi Skytrax (Anonymous, 2016) antara lain:

1. Singapore Airlines, merupakan maskapai yang terkenal akan perlakuan *flight attendant* yang penuh santun serta sangat menghormati penumpangnya. Maskapai ini pernah memenangkan maskapai terbaik di Asia dan kelas bisnis terbaik di dunia. Singapore Airlines yang berbasis di Bandara Internasional Changi terkenal akan fasilitas terbaik dan pernah merebut penghargaan sebagai bandar udara terbaik selama 4 tahun berturut-turut.
2. Qatar Airways, merupakan maskapai yang berbasis di Doha ini mendapatkan penghargaan sebagai maskapai dengan kelas bisnis terbaik dan maskapai dengan *lounge* terbaik. Kelas ekonomi dari maskapai ini menawarkan fitur koneksi langsung dengan layar kursi melalui ponsel maupun tablet. Berdasarkan survei penumpang Qatar Airways sangat puas dengan kenyamanan kursi penumpang serta fasilitas hiburan terbaik.
3. Emirates merupakan maskapai yang berbasis di Bandar udara Internasional Dubai ini yang beroperasi hampir secara eksklusif. Maskapai ini telah berkembang pesat dalam 30 tahun terakhir menjadi maskapai jarak jauh terbaik di dunia. Selain itu, Emirates juga mendapat penghargaan sebagai maskapai dengan hiburan terbaik di dunia versi Skytrax selama 12 tahun terakhir.

4. Cathay Pasific Airways merupakan maskapai yang berbasis di Hongkong menempatkan diri sebagai yang terbaik di kawasan Pasifik. Maskapai ini menempati posisi tertinggi untuk kenyamanan kursi, kualitas pelayanan, serta hiburan. Cathay Pasific ini juga menang dalam kategori maskapai dengan kabin terbersih dan *lounge* kelas satu terbaik.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Menteri Perindustrian bahwa sektor industri penerbangan salah satu usaha yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun pertumbuhan proyek pembuatan pesawat terbang dilakukan oleh hingga sejumlah instansi seperti Swasta dan BUMN. Bisnis penerbangan di Indonesia, yang diindikasikan dengan adanya kenaikan jumlah lalu lintas udara, baik dari sisi penumpang maupun untuk barang. Pertumbuhan jumlah penumpang domestik meningkat rata-rata 15% per tahun, dan penumpang internasional meningkat sekitar 8% per tahun selama 10 tahun terakhir (Deny, 2016).

Perusahaan penerbangan di Indonesia dapat berkembang pesat, hal ini terlihat dari jumlah perusahaan penerbang yang semakin banyak, sehingga terjadinya persaingan antara perusahaan penerbang satu sama lain. Dengan persaingan ini, menuntut perusahaan untuk memperkuat fondasi perusahaan yang didukung juga oleh beberapa faktor (Lisliyanto, 2015) antara lain:

1. Memiliki kecukupan modal yang besar dan kuat.

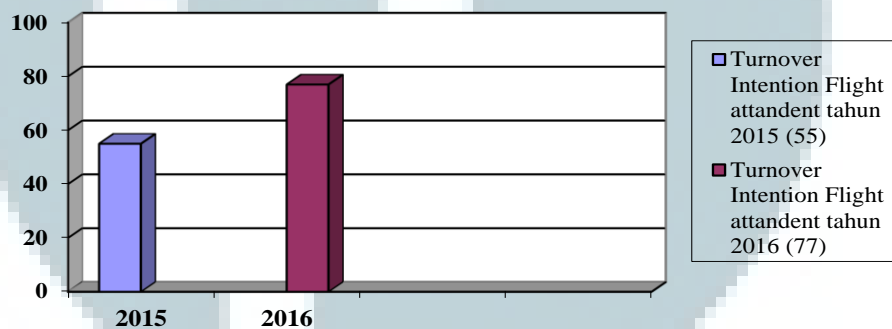
Dalam bisnis penerbangan di Indonesia sebuah maskapai membutuhkan waktu minimal lima tahun untuk dapat mencapai titik *break even point* atau *BEP* secara finansial. Segala biaya termasuk kredit yang dikeluarkan

harus dihitung dengan dolar AS, tetapi pendapatan masih dalam hitungan rupiah.

2. Sisi regulasi harus berjalan sinergis dengan sisi bisnis, terutama sisi keselamatan.
3. Dari sisi layanan yang Fundamental
Tidak hanya fokus pada layanan yang bersifat memberikan kenyamanan, *frequent flyer program*, jarak antar kursi, *audio-video*, *city check-in*, *airport lounge*. Namun juga layanan yang lebih bersifat fundamental seperti kompensasi keterlambatan, *delay management*, interkoneksi yang tepat waktu yang kurang diberikan.
4. Sumber daya manusia dan infrastruktur yang handal sesuai dengan standar.

Dibutuhkan *commitment* yang serius untuk menciptakan ke empat faktor tersebut yang merupakan pondasi dasar dalam membangun sebuah maskapai. Persiapan sumber daya manusia yang handal dengan memberikan penerapan teknologi terbaru untuk menunjang efisiensi, dan komunikasi pemasaran yang tepat menjadi prioritas menjadikan industri penerbangan tidak hanya bertahan dalam persaingan tetapi juga dapat berkembang. *Human resources management* meliputi proses memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi kepada karyawan, menjaga hubungan baik antar karyawan, dan termasuk juga hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan, keamanan serta menjamin setiap karyawan mendapatkan keadilan (Dessler, 2013).

Setiap organisasi baik kecil maupun besar pasti mengalami *turnover intention*. *Turnover* memiliki dampak yang buruk bagi perusahaan dikarenakan peluang dari suatu perusahaan dalam mencapai suatu tujuan menjadi terhambat. Dari hasil *in-depth interview* yang dilakukan penulis kepada Bapak X selaku *human capital officer* bahwa PT XYZ memiliki masalah dalam hal *turnover intention* dari sisi *flight attendant*. Berikut ini data *turnover intention* dari *flight attendant* XYZ.



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 1.2 Grafik Data *Turnover Intention Flight Attendant* PT XYZ

(diolah oleh Penulis)

Pada PT XYZ, tingkat *turnover* dari *flight attendant* mengalami peningkatan sebanyak 55 orang tahun 2015 dan sebanyak 77 orang tahun 2016. Data tersebut menunjukkan hasil dimana *commitment* dari seorang *flight attendant* mengalami penurunan untuk tetap bertahan di perusahaan, sehingga akan berdampak pada *organizational commitment* di PT XYZ.

Beberapa tahun belakangan ini *Human Resources* memiliki peran penting dalam kemajuan perusahaan. Menurut 80% eksekutif korporasi di Amerika melalui survei yang diadakan oleh USA Today dan Deloitte & Touche, mereka berpendapat bahwa dalam 10 tahun terakhir *human resource management* telah berkembang secara pesat dan dua per tiga dari mereka melihat bahwa *human resources* bukan sebagai beban yang harus ditekan melainkan adalah sebuah investasi strategik dari organisasi (Bateman & Snell, 2007).

Pentingnya *human resources* dalam perkembangan industri penerbangan saat ini menuntut para praktisi *HR* untuk mempersiapkan pendekatan agar dapat mendukung karyawan dalam bekerja. Organisasi harus dapat mempertahankan juga karyawan agar tetap *loyal* terus mau membantu mengembangkan perusahaan dan menghindari adanya *turnover*. Hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memotivasi karyawannya agar dapat mau bekerja dengan sepenuh hati dan tekun. *Organizational commitment* merupakan salah satu indikator yang dapat mengukur tingkat loyalitas serta produktivitas dari karyawan.

Organizational commitment merupakan keyakinan yang kuat terhadap nilai dan tujuan dari organisasi serta kerelaan orang tersebut mengerahkan seluruh usaha dan kemampuannya untuk mencapai kepentingan organisasinya (Mowday, Steers & Porter, 1979). *Commitment* dari seorang karyawan terhadap organisasi menunjukkan bahwa seberapa besar keterlibatan karyawan dalam mengembangkan organisasi serta menunjukkan seberapa besar kesetiaan dari karyawan terhadap perusahaannya.

Kemudian *organizational commitment* mengacu pada kekuatan identifikasi dan keterlibatan relatif dalam organisasi tertentu, serta kemauan untuk melakukan usaha atas nama perusahaannya (Aranya & ferris, 1984 dalam Sejjaka & kaawaase, 2014)

Kaitannya antara *organizational commitment* dengan *flight attendant* di PT XYZ, sebagai *flight attendant* mereka memilih untuk *stay* dengan perusahaan hal ini dibuktikan bahwa sepuluh dari sepuluh narasumber yang diwawancarai dalam kurun waktu < 3 tahun diangkat sebagai pegawai tetap. Alasan mereka ingin *stay* dikarenakan mereka merasa selama mereka bekerja, perusahaan telah memberikan mereka *benefit* yang cukup untuk membantu kondisi *financial* mereka dimana salah satu *benefit* yang menjadi favorit *flight attendant* saat dijadwalkan untuk terbang ke luar kota – luar negeri dan harus menginap, para *flight attendant* di tempatkan di hotel berbintang dengan tidak mengeluarkan biaya sewa.

Berdasarkan hasil dari *in-depth* interview yang dilakukan penulis kepada Bapak X selaku *human capital officer* mengenai *flight attendant* XYZ, bahwa *commitment* dari *flight attendant* untuk tetap bekerja di PT XYZ yaitu adanya kebanggaan yang mereka rasakan saat dapat bekerja di salah satu perusahaan transportasi udara ternama di Indonesia, serta adanya juga kepedulian para *flight attendant* terhadap PT XYZ, dimana perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan BUMN yang banyak diminati para pelamar pekerjaan. Kebanggaan lain yang dirasakan menjadi *flight attendant* yaitu, mereka dapat mengatakan kepada orang lain bahwa mereka bangga menjadi bagian dari PT XYZ.

Menurut Ahmad dan Marinah (2013) menjadi *organizational learning* dan meningkatkan program pelatihan merupakan beberapa faktor penting yang diperlukan untuk mengembangkan *learning*, meningkatkan manajemen pengetahuan, meningkatkan kinerja individu dan organisasi, serta mempertahankan keunggulan kompetitif.

Menurut *in-depth* interview kepada Bapak X selaku *human capital officer* mengenai *flight attendant* XYZ, beliau mengatakan bahwa XYZ melakukan *training* kepada setiap *flight attendant* berupa pemberian *learning* secara individu maupun tim. Dalam hal ini *training* diberikan untuk mendidik serta melatih para *flight attendant* bisa melayani dan memberikan rasa aman kepada seluruh penumpang XYZ. *Training* akan diberikan selama 454 jam total keseluruhan pelajaran yang dilakukan selama 3 bulan secara regular dengan mempelajari berbagai aspek dan kategori dari mata pelajaran.

Dalam melakukan *training*, *flight attendant* diharuskan mempelajari dua subjek utama yaitu *service* dan *safety*. Pada saat semua sudah dipelajari, kemudian nanti akan di seleksi oleh pihak XYZ untuk nantinya memiliki lisensi terbang jika lolos seleksi. Pada masa kerjanya jika *flight attendant* naik tingkat tipe pesawat contohnya yang awalnya bekerja di pesawat seri boeing 737-800 ke boeing 777-300 maka, para *flight attendant* wajib melakukan *training* lagi untuk lebih mengenal tipe pesawat tersebut. *Training* yang dilakukan berupa *flight safety*, *flight service*, *type rating aircraft*, *galley operation*, etika, dan *training* pendukung lainnya.

Adapun jenis-jenis *training* di PT XYZ untuk pembekalan sebelum para *flight attendant* dapat menjalankan tugas nantinya, yaitu:

1. *Service training*

Dalam *service training* ini merupakan *training* mendasar yang diberikan maskapai XYZ kepada *flight attendant*. Ilmu yang didapatkan dari *training* ini akan langsung dipraktikkan tiap *flight attendant* disaat langsung berhadapan serta berinteraksi dengan *customer* nantinya.

Dalam *service training* juga dibagi dalam beberapa *training* yaitu:

1. *Social grade class*

Dalam *training* ini mereka diberikan *training* tentang bagaimana teknik dalam *make-up*, berpakaian, tatanan rambut. *Training* ini juga langsung diberikan oleh *beauty consultant*.

2. *Character building*

Dalam *training* ini mereka diberikan *training* tentang bagaimana teknik dalam mengontrol emosi pada saat berhadapan dengan penumpang yang complain. Cara bertutur kata yang baik dan benar pada saat melayani penumpang.

3. *Table manner class*

Dalam *training* ini mereka diberikan *training* tentang bagaimana para *flight attendant* menggunakan alat makan yang baik dan benar saat diperhadapkan dengan jamuan makan resmi.

2. *Flight safety training*

Training ini merupakan *training* pendidikan yang diberikan dengan tujuan dapat melakukan evakuasi penumpang saat terjadi pendaratan darurat di darat maupun di air. Setiap *flight attendant* harus bisa melakukan evakuasi cepat dan aman terhadap seluruh penumpang di pesawat dalam kurun waktu 90 detik.

Dalam *training* tersebut para *flight attendant* dibekali dengan kelengkapan dan fasilitas yang disesuaikan dengan kondisi aslinya, merasakan penerbangan asli dan pendaratan darurat dan cara melayani penumpang seperti menyuguhkan makanan atau pada saat penumpang melakukan transaksi pembelian. Kelengkapan dan fasilitas tersebut antara lain: Ruang peraga, mock-up interior pesawat dimana ruangan ini untuk praktek para *flight attendant*, kolam renang untuk menunjang *flight safety training*.

Kemudian selain itu faktor lain yang dapat menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan adalah *work environment*. *Work environment* yang baik dapat memacu timbulnya rasa puas di dalam diri seorang karyawan, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Dan jika sebaliknya apabila *work environment* buruk maka akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan tersebut.

Work environment menunjukkan bahwa karyawan yang merasa nyaman cenderung bekerja lebih efektif dan menikmati proses kerja dibandingkan dengan mereka yang merasa tidak nyaman (Khuong & Le Vu, 2014). *Work environment* yang

dirasakan nyaman dan aman dapat menarik karyawan untuk bekerja makin giat. Organisasi harus merancang *work environment* dengan cara dapat meningkatkan komitmen dan motivasi karyawan yang pada akhirnya akan mengarah pada hasil yang menguntungkan. Misalnya *work environment* yang baik yaitu salah satu terdiri dari semua faktor tentang pekerjaan seperti tempat kerja yang nyaman, aman, dan tidak adanya gangguan.

Penulis melakukan *in-depth interview* dengan sepuluh *flight attendant XYZ* dan penulis mendapat kesimpulan bahwa sepuluh narasumber jika mereka puas dengan ruangan yang dialokasikan untuk melakukan pekerjaan mereka, *work environment* yang menyenangkan serta menarik secara visual membuat para *flight attendant all out* dalam melakukan tugas dan pekerjaan mereka. Namun terkadang dengan adanya perubahan jadwal membuat para *flight attendant* tidak merasa puas dan menurut mereka, dari hasil *interview* penulis dengan 6 dari 10 *flight attendant* mengatakan bahwa mereka keberatan jika diminta untuk menggantikan pekerjaan orang lain. Menurut para *flight attendant* jadwal penerbangan mereka menjadi lebih padat, kurangnya jam istirahat yang akhirnya mengganggu pola tidur sehingga kadang bisa mempengaruhi kinerja mereka.

Work environment pada *flight attendant* pada saat berada di pesawat yaitu melayani kebutuhan penumpang tidak hanya menyajikan makanan serta minuman untuk penumpang, melainkan para *flight attendant* juga memiliki tanggung jawab yang mengutamakan keselamatan penumpang jika pesawat *crash*. Ada beberapa

pekerjaan yang harus dilakukan para *flight attendant* untuk melakukan *service* kepada penumpang antara lain:

1. *Galley* atau dapur pesawat, pada saat *flight attendant* menyuguhkan makanan tidak langsung terima instan kemudian diberikan kepada penumpang, melainkan mereka harus memanaskan makanan *frozen* yang dikirim oleh *catering airline*.
2. Memastikan pintu pesawat pada saat akan *take off* dalam posisi arm atau pintu pesawat menyatu dengan *slide* (karet penyelamatan berupa perosotan).
3. Mengawasi penumpang untuk tidak menyalakan telepon genggam, memakai sabuk pengaman, serta menegakkan sandaran kursi pada saat *take off* dan *landing*.

Dari kedua faktor tersebut yakni *work environment*, *organizational learning* merupakan faktor-faktor yang dapat mengukur tingkat *organizational commitment* karyawan terhadap perusahaannya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena setiap perusahaan di industri penerbangan harus menyadari pentingnya *flight attendant* untuk memiliki *organizational commitment*. Sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Organizational Learning* dan *Work Enviroment* terhadap *Organizational Commitment* Telaah pada *Flight Attendant* di PT XYZ.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *organizational learning* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada *flight attendant* PT XYZ?
2. Apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment* pada *flight attendant* PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirumuskan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *organizational learning* terhadap *organizational commitment* pada *flight attendant* tetap PT XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif antara *work environment* terhadap *organizational commitment* pada *flight attendant* tetap PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis
Dijadikan salah satu bahan pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *organizational learning* dan *work environment* yang ada di perusahaan terkait dengan *organizational commitment*.
2. Manfaat Praktis
Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan yang berguna bagi XYZ dalam upaya meningkatkan *organizational commitment*

dalam bekerja, sehingga berdampak baik bagi perusahaan di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penulis akan melakukan penelitian terhadap *flight attendant* tetap PT XYZ.
2. Responden penelitian ini adalah *flight attendant* yang merupakan pegawai tetap atau yang telah menjadi pegawai tetap dalam kurun waktu < 3 tahun bekerja PT XYZ.
3. Variabel-variabel yang diteliti adalah *organizational learning*, *work environment*, dan *organizational commitment*.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan, sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjabarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori ini menjadi landasan bagi penulis dalam

melakukan penelitian, seperti teori tentang *organizational learning*, *work environment*, dan *organizational commitment*. Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan penulis beserta hipotesa penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian, dalam hal ini secara detail tentang *organizational learning*, *work environment*, dan *organizational commitment*. Selain itu dalam bab ini menjelaskan mengenai teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab ini dapat diketahui hasil dari variabel bebas yang memiliki pengaruh positif atau tidak terhadap variabel terikat.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan atau hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.