

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan manufaktur merupakan salah satu cabang industri yang memiliki peranan penting bagi kemajuan perekonomian Indonesia. Manufaktur merupakan suatu cabang industri yang mengaplikasikan mesin, peralatan, tenaga kerja dan merupakan suatu medium proses untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi untuk dijual. Sedangkan Perusahaan manufaktur adalah perusahaan yang mengolah bahan mentah (bahan baku) menjadi barang jadi. (“Pengertian Perusahaan Manufaktur dan Perbedaannya dengan Perusahaan Dagang”, 2016)

Ketika krisis ekonomi global terjadi pada tahun 2008-2009, perkembangan sektor industri manufaktur di Indonesia dan dunia menjadi terhambat. Amerika Serikat dan Eropa yang menjadi penggerak perekonomian dunia pun memiliki dampak yang cukup besar terhadap industri manufaktur karena industri ini merupakan sektor yang paling rentan. Industri tekstil dan produk tekstil (TPT) dalam negeri di Jawa Barat mengalami penurunan pesanan untuk memasok kebutuhan lebaran. Sekitar 3-4 bulan sebelum lebaran, pesanan untuk TPT biasanya meningkat secara drastis. Peningkatan pesanan biasanya merupakan akibat tingginya permintaan tekstil dan produk tekstil dari penjual bahan baku dan pakaian jadi. (“Banjir Impor, Penjualan Produk Tekstil Lesu”, 2012)

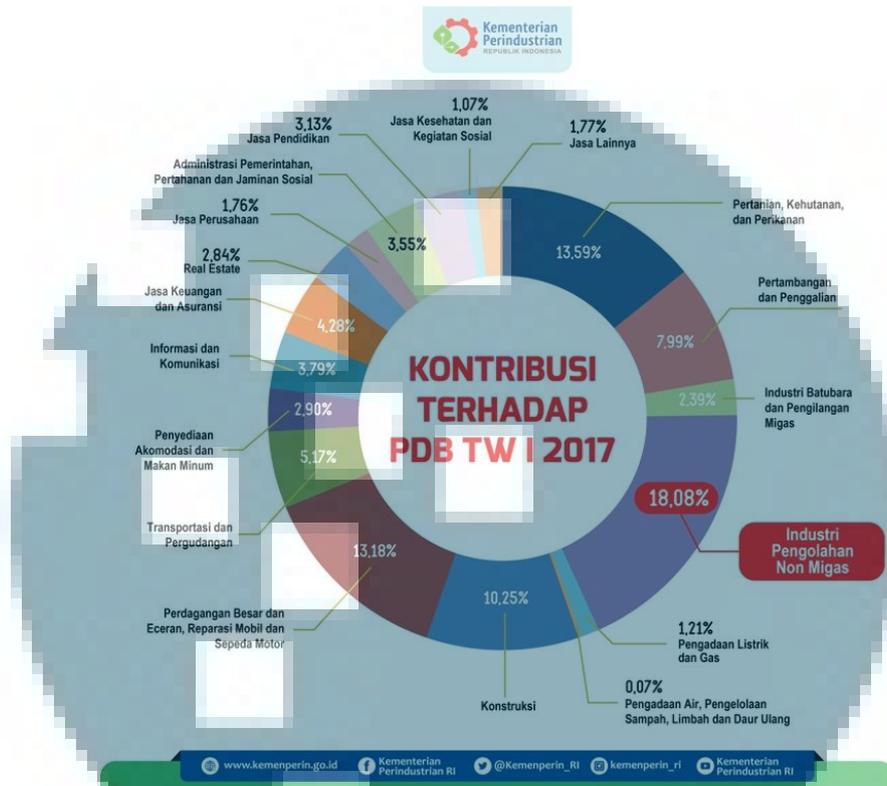
Walaupun industri ini pernah mengalami penurunan yang disebabkan oleh krisis global yang pernah terjadi, pada kenyataannya perkembangan

industri manufaktur dapat dikatakan sangat cepat dan pesat. Saat ini, industri manufaktur menyumbang hampir serempat produk domestik bruto Indonesia. Merujuk kepada laporan terkini dari Organisasi Pembangunan Industri PBB/UNIDO yang disampaikan oleh perwakilan UNIDO Indonesia yaitu Shadia Hajarabi, saat ini Indonesia masuk dalam kategori 10 besar industri manufaktur terbaik di dunia. Selain itu, sektor industri manufaktur masih menjadi mesin pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sektor tekstil, pakaian jadi dan produk kulit menjadi nilai tambah karena lebih banyak berpengaruh terhadap sisi penyerapan tenaga kerja. (“Indonesia Masuk 10 Besar Manufaktur”, 2017)

Menurut artikel dari *website* industri.bisnis.com, kinerja industri tekstil dan produk tekstil (TPT) nasional menunjukkan kinerja yang positif, baik di pasar domestik maupun ekspor. Pada semester I/2017, laju pertumbuhan yang berorientasi ekspor ini mengalami peningkatan sebesar 1,92% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang turun sebesar 0,13%. (“Kemenperin: Industri Tekstil Tumbuh Baik”, 2017)

Saat ini, Industri pengolahan Non Migas (termasuk industri tekstil) pada triwulan I tahun 2017 tumbuh sebesar 4,71 %. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang diterjemahkan dalam *website* kemenperin.go.id, industri ini menjadi salah satu kontributor terbesar bagi pertumbuhan ekonomi nasional dibandingkan sektor-sektor lainnya. Selain itu, industri pengolahan non-migas juga membawa efek berganda terhadap perekonomian Indonesia. Menurut Menteri Perindustrian (MenPerin) Airlangga Hartanto, situasi ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan nilai tambah, penyediaan lapangan pekerjaan,

perolehan devisa dari ekspor hingga penghematan devisa ketika memenuhi kebutuhan dalam negeri.



Sumber : kemenperin.go.id

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri di Indonesia Triwulan I-2017

Berdasarkan infografis diatas, sektor industri yang memberikan sumbangan terbesar pada Triwulan I-2017 yaitu Industri Pengolahan Non Migas sebesar 18,08% yang kemudian diikuti oleh sektor agrikultur (pertanian, kehutanan dan perikanan) sebesar 13,59% dan sektor perdagangan besar dan eceran (reparasi mobil dan sepeda motor). Pertumbuhan industri pengolahan non-migas dan industri-industri lainnya menunjukkan bahwa kondisi pasar global yang

semakin menjanjikan sehingga mendorong peningkatan produktivitas bagi industri dalam negeri. (“PDB Industri Nonmigas Tumbuh 4,7 Persen Triwulan I-2017”, 2017)

PT Indo-Rama Synthetics Tbk adalah anak perusahaan dari Indo-Rama Corporation dan telah beroperasi sejak tahun 1975. PT Indo-Rama Synthetics Tbk merupakan perusahaan global yang bergerak di bidang manufaktur. Perusahaan ini didirikan oleh Keluarga Lohia dari India di daerah industri Kembang Kuning, Jatiluhur, Purwakarta, Jawa Barat. PT Indo-Rama Synthetics Tbk memiliki beberapa kegiatan/aktivitas usaha yang meliputi kegiatan produksi di bidang Polyester, kain, pembangkit listrik, polietilena, polipropilena, serat poliester, filamen, benang pintal, dan sarung tangan medis. Perusahaan secara konsisten telah beroperasi pada tingkat tinggi dalam hal utilisasi kapasitas, melebihi perusahaan-perusahaan lain yang juga beroperasi di bidang yang sama dan berlokasi di Asia serta global sehingga pada saat ini Indo-Rama merupakan salah satu perusahaan tekstil terdepan di Asia. (indorama.com)

Ketika seseorang memilih untuk menjalani sebuah pekerjaan, ada beberapa faktor yang melatarbelakangi mereka memilih pekerjaan tersebut. Dilansir dari survei yang dilaksanakan oleh Aon-Hewitt dan diterjemahkan ke dalam infografis (“2017 trends in Global Engagement Employment”, 2017), terdapat 5 driver/faktor utama yang menjadi penentu apakah seseorang karyawan dapat termotivasi. Kelima faktor tersebut yaitu *rewards and recognition*, *employee value proposition*, *senior leadership*, *career development* dan *enable infrastructure*. Faktor-faktor ini saling berkaitan satu sama lain karena memiliki pemikiran yang searah, yaitu berkaitan dengan perkembangan/kemajuan

perusahaan dan bagi karyawan sendiri sehingga mereka dapat terlibat secara aktif dan kedepannya dapat semakin termotivasi.

Menurut artikel yang dikutip dari *website* www.hcpro.com (“*The Six Key Elements of Employee Motivation and Performance*”, 2007), terdapat 6 (enam) elemen yang mempengaruhi motivasi dan performa dari pekerja. Salah satunya yaitu elemen *expectations* dalam kaitannya dengan *employee motivation* dan *performance*. Ekspektasi menggambarkan faktor apa saja yang diharapkan oleh masing-masing pekerja sehingga dapat meningkatkan tingkat motivasi mereka.

Ekspektasi karyawan didefinisikan sebagai “perbedaan antara apa yang seseorang hadapi di tempat kerja dengan pengalaman positif dan negatif dan apa yang mereka harapkan akan ditemukan” (Porter dan Steers, 1973 dalam Gkorezis dan Kastritsi, 2016). Setiap karyawan yang memasuki dunia kerja memiliki beberapa ekspektasi terhadap isu-isu yang berhubungan dengan dunia kerja mereka, seperti peran dari pekerja dan lingkungan kerja. Mengutip dari Dugoni dan Ilgen, 1981; Porter dan Steers, 1973 dalam Gkorezis dan Kastritsi (2016), apabila ekspektasi tersebut dapat tercapai maka pekerja akan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan dan komitmen mereka walaupun ekspektasi yang belum tercapai lebih memungkinkan mereka untuk mendapatkan guncangan realitas dan reaksi yang tidak mereka inginkan.

Ekspektasi karyawan saat mereka sedang melaksanakan pekerjaan mereka pun sangat besar. Dikutip dari Weiss dan Cropanzano (1996) dalam Gkorezis dan Kastritsi (2016), “*work events are important predictors of affective reactions*”. Oleh karena itu, apabila ekspektasi karyawan tidak dapat terpenuhi selama mereka

bekerja, maka akan menghasilkan hasil yang negatif seperti meningkatnya kebosanan mereka dalam bekerja.

Saat ini, ada suatu isu yang cukup besar dan esensial apabila dikaitkan dengan sumber daya manusia dan tingkat kepuasan kerja mereka. Salah satu faktor yang menjadi penghambat mereka dalam bekerja adalah kebosanan dalam bekerja. Definisi dari *work-related boredom* (Fisher, 1993 dalam Gkorezis dan Kastritsi, 2016) yaitu suatu keadaan afektif yang tidak menyenangkan dimana seseorang merasakan kurangnya *interest*/minat dan sulit untuk berkonsentrasi terhadap aktifitas yang dilaksanakan saat ini.

Selain itu, Menurut Hills dan Perkins (1985) dalam Game (2006), secara tradisional diasumsikan bahwa tugas yang monoton atau berulang-ulang secara otomatis dapat menjadi pemicu untuk kebosanan. Pernyataan tersebut ikut menguatkan fenomena yang umumnya banyak terjadi di perusahaan-perusahaan berskala besar dan memiliki hubungan satu sama lain yaitu berkaitan dengan *work-related boredom*, karena aspek ini merupakan faktor penting yang dapat membuat karyawan dapat merasa cepat bosan saat mereka sedang melaksanakan aktifitas pekerjaan mereka sehari-hari.

Karyawan yang memiliki semangat, niat dan motivasi dalam bekerja akan berusaha untuk mencurahkan upaya yang maksimal terhadap kerja mereka. Oleh sebab itu, motivasi yang berasal dari dalam diri karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan mereka. Begitupun dengan motivasi yang berasal dari luar diri seseorang seperti kompensasi moneter dalam bentuk gaji ("Memotivasi Karyawan dengan Pendekatan *Skinnerian Conditiong*", 2015, par.1). Oleh karena itu, apabila seorang karyawan memiliki pengalaman yang baik

berkaitan dengan emosi mereka, maka akan membentuk motivasi yang bersifat positif. Deci dan Ryan (1985) dalam Gkorezis dan Kastritsi (2016) mengungkapkan bahwa emosi seperti *enjoyment*/kenikmatan dan *interest*/kepentingan merupakan komponen kunci yang membentuk *intrinsic motivation*.

Motivasi intrinsik memiliki keterkaitan dengan kesenangan dan minat yang melekat terhadap hasil dari aktifitas yang dilaksanakan (Deci dan Ryan, 1985 dalam Gkorezis dan Kastritsi, 2016). Oleh karena itu, *intrinsic motivation* didefinisikan sebagai kecenderungan yang melekat untuk mencari hal dan tantangan baru, untuk memperluas dan melatih suatu kapasitas, untuk mengeksplorasi dan untuk proses pembelajaran (Deci dan Ryan, 2000 dalam Gkorezis dan Kastritsi, 2016). Terkait dengan pernyataan ini, maka motivasi intrinsik sebenarnya melibatkan keinginan seseorang untuk memberikan efek terhadap pekerjaannya tanpa adanya dorongan/paksaan terhadap faktor dari luar dan terlibat juga untuk kesenangan dan kepuasan yang berasal dari pekerjaan mereka (Deci, 1975; Deci dan Ryan, 1985 dalam Gkorezis dan Kastritsi, 2016).

Semakin banyaknya karyawan yang merasa bosan/jenuh dalam bekerja, maka akan membawa masalah tersendiri bagi perusahaan. Melalui pengamatan peneliti saat melaksanakan kegiatan magang di PT Indo-Rama Synthetics Tbk divisi Polyester dan wawancara yang peneliti laksanakan dengan Bapak Haruman, Head Of Function PT Indo-Rama Synthetics Tbk, masalah ini sudah menjadi masalah umum di dalam perusahaan. Selama 8 tahun bekerja (sejak tahun 2009-sekarang), Bapak Haruman melihat bahwa banyaknya pekerja yang merasa bosan saat mereka bekerja tentunya akan menurunkan keinginan dan semangat dari

dalam diri mereka saat melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan *job description* mereka masing-masing. Semakin tingginya karyawan yang sesuai dengan kriteria tersebut, maka dikhawatirkan akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan. Tidak banyak karyawan yang menyadari pentingnya untuk meningkatkan karir mereka menjadi lebih tinggi. Beberapa contoh nyata yang beliau berikan informasinya kepada peneliti yaitu karyawan yang bekerja secara lamban dan tidak cepat tanggap apabila diberikan tugas oleh pemimpin mereka. Selain itu, terdapat juga karyawan yang hanya datang bekerja namun lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bersenda gurau, seakan-akan hanya menjadi sosialita saja di departemen tersebut.

Selain itu, peneliti juga melaksanakan *in-depth interview* dengan Bapak Arri Rahmansyah Sutisna (Bapak Arri) sebagai *Head of Department*(HOD) *Corporate HRD* yang telah bekerja selama 8 tahun (2009-sekarang), Bapak Mohammad Ramadhan (Bapak Rama) sebagai *Officer* di *Personalia Head Office Indo-Rama* yang telah bekerja selama 3 tahun (2014-sekarang) dan Bapak Galih sebagai staf dari departemen *Industrial Relation* yang telah bekerja selama 5 tahun (2012-sekarang).

Menurut Bapak Arri, kebosanan/jenuh di dalam tempat kerja merupakan hal yang lumrah terjadi di perusahaan, dan akan selalu terjadi. Maka dari itu, perlunya kesadaran dari masing-masing karyawan untuk menyadari bahwa tanpa mereka, perusahaan tidak akan bisa berjalan. Sebagai seorang HOD *Corporate HRD*, Bapak Arri dapat memberikan bantuan kepada rekan kerjanya yaitu dengan memberikan semangat, masukan serta nasihat-nasihat apabila *officer* beliau mengalami jenuh dalam bekerja. Bersama-sama dengan Bapak Haruman, mereka

akan mencari jalan keluar dari kejenuhan yang dialami oleh individu tersebut. Bapak Arri berpendapat karyawan pun perlu untuk memiliki semangat kerja dan etos kerja yang tinggi di dalam diri mereka, karena semangat ini dapat menjadi bahan bakar sebagai penggerak mereka dalam bekerja. Oleh karena itu, para karyawan di PT Indo-Rama, khususnya di PT Indo-Rama Synthetics di Purwakarta, selalu ditanamkan dan diingatkan semangat “Satu Indorama”. Satu Indorama merupakan moto perusahaan sebagai salah satu penggerak bagi diri mereka masing-masing agar dapat mencurahkan waktu dan tenaga bagi perusahaan. Dapat dikatakan, moto ini merupakan alat bantu untuk menggerakkan motivasi dari dalam diri karyawan. Apabila dikaitkan dengan harapan/ekspektasi karyawan, menurut Bapak Arri, sebelum dan setelah memasuki dunia kerja karyawan akan diberikan pemahaman mengenai *job description* sesuai ranah mereka masing-masing. Sebelum memulai bekerja, mereka akan dipertemukan juga dengan *Head of Department* masing-masing dan melalui serangkaian proses orientasi, dimulai dari pengenalan ke sesama karyawan sampai ke pengenalan proses kerja karyawan tersebut sehingga mereka dapat melihat secara langsung serta mendapat gambaran mengenai situasi, kondisi lapangan pekerjaan mereka masing-masing.

Peneliti juga melaksanakan *in-depth interview* dengan Bapak Rama dan Bapak Galih. Kepada kedua pekerja ini, peneliti menanyakan usia, lama mereka bekerja dan apakah mereka pernah mengalami jenuh dalam bekerja sejak awal bergabung di PT Indo-Rama sampai saat ini. Dimulai dari Bapak Rama, saat ini beliau berusia 32 tahun dan semenjak bergabung dengan Indo-Rama sampai saat ini, Bapak Rama pernah mengalami kejenuhan dalam bekerja, yaitu pada

pertengahan tahun 2016 yang lalu. Beliau mengemukakan bahwa kejenuhan ini didapat karena pekerjaan yang monoton, dalam arti lain yaitu tidak adanya variasi saat beliau bekerja. Beliau juga mengatakan bahwa saat awal bekerja dan pada saat pelaksanaannya ternyata tidak sesuai dengan apa yang beliau harapkan. Sampai pada akhirnya, beliau sempat merasa sangat jenuh sampai ingin memutuskan untuk pindah ke perusahaan lain. Namun pada akhirnya, sampai saat ini beliau memutuskan untuk tetap meneruskan pekerjaannya di PT Indo-Rama karena saat itu diakui beliau hanya sedang merasakan jenuh dan emosi sesaat saja.

Kemudian, peneliti juga menanyakan hal yang sama dengan Bapak Galih. Saat ini, usia beliau adalah 29 tahun. Ekspektasi kerja beliau terhadap pekerjaan ini sudah sesuai dan beliau *aware* kalau pekerjaan ini berkaitan dengan hukum, lebih tepatnya merujuk kepada UU Ketenagakerjaan tahun 2003. Bapak Galih pun sebenarnya sering sekali mengalami kejenuhan dalam bekerja, salah satunya yang terberat adalah berkaitan dengan kasus yang beliau dan timnya tangani terhadap karyawan yang memalsukan Surat Keterangan Dokter (SKD). Saat itu, beliau dan timnya sampai harus berurusan dengan pihak rumah sakit, tempat karyawan tersebut memalsukan SKD miliknya. Bapak Galih pun sempat menerima hujatan dari karyawan ini, karena karyawan tersebut tidak mengakui kesalahannya dan menuduh bahwa Bapak Galih membuat keterangan palsu/tidak seharusnya. Pekerjaan sehari-hari beliau pun sempat tidak dapat ditangani dan beliau juga mendapat teguran dari Kepala Personalia saat itu. Bahkan, beliau sempat merasa tidak memiliki semangat dari dalam dirinya untuk bekerja dan Bapak Galih mengakui kalau performa kerjanya pada akhirnya menurun drastis. Namun berkat

dukungan dari rekan-rekannya, Bapak Galih sampai saat ini tetap bekerja sebagai staf *Industrial Relations* di PT Indo-Rama Synthetics Tbk.

Peneliti juga melaksanakan wawancara informal terhadap 3 orang karyawan yang berasal dari divisi *engineering*. Ketiga karyawan ini adalah pekerja lapangan (*operator*) yang berhubungan langsung dengan hal-hal yang berkaitan dengan mesin kerja. Pada wawancara ini, peneliti memfokuskan pertanyaan kepada pengalaman mereka masing-masing terkait dengan pekerjaan mereka saat ini dan kaitannya dengan kejenuhan kerja yang pernah mereka alami selama lebih dari 5 tahun bekerja di PT Indo-Rama Synthetics Tbk. Ketiga karyawan ini berpendapat bahwa kejenuhan yang mereka alami tidak lepas dari kondisi pekerjaan mereka sehari-hari. Selain mereka harus membiasakan diri bekerja dengan menggunakan *earplug*, hawa yang cukup panas di sekitar pabrik dan sering mengalami miskomunikasi antara mereka dengan *supervisor* lapangan, keahlian yang mereka miliki pun hanya sebatas mengetahui teknis-teknis operasional dari mesin. Dari perusahaan sendiri, mereka berpendapat bahwa tidak terlalu banyak diberikan kesempatan untuk berkembang dan sulit bagi mereka untuk dapat memiliki jenjang karir yang semakin meningkat apabila dikaitkan dengan posisi (jabatan) kerja mereka saat ini.

Apabila melihat dari temuan-temuan yang sudah dijabarkan, peneliti melihat bahwa terdapat kecocokan antara penelitian-penelitian yang sudah pernah dilaksanakan (*relevan*) dengan fenomena yang saat ini sedang terjadi di dalam objek perusahaan peneliti, yaitu PT Indo-Rama Synthetics Tbk divisi Polyester.

Perusahaan ini merupakan perusahaan manufaktur yang fokus utamanya bergerak di bidang tekstil dan sudah menjalankan kegiatan operasionalnya di Indonesia

sejak tahun 1975. Fenomena yang saat ini sedang terjadi di dalam perusahaan merupakan suatu masalah yang sudah terjadi sejak lama dan menjadi polemik yang berkepanjangan. Tentunya, bila kondisi seperti ini tidak diperhatikan oleh perusahaan, maka sangat mungkin terjadi penurunan produktivitas, kinerja dan keenganan karyawan untuk bekerja.

Penelitian yang peneliti laksanakan ini bersumber dari penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya dilaksanakan oleh Panagiotis Gkorezis dan Aikaterini Kastritsi dari Yunani dalam jurnal yang berjudul “*Employee Expectations and Intrinsic Motivation: Work-Related Boredom as a Mediator*”, publikasi dari Jurnal Emerald Insight.

Berdasarkan temuan-temuan dan fakta diatas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian berjudul “Analisis Pengaruh *Employee Expectations* terhadap *Work-Related Boredom* dan Implikasinya pada *Intrinsic Motivation: Telaah terhadap PT Indo-Rama Synthetics Tbk Divisi Polyester*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat untuk penelitian ini, yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh positif dari *employee expectations* terhadap *intrinsic motivation*?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif dari *employee expectations* terhadap *work-related boredom*?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif dari *work-related boredom* terhadap *intrinsic motivation*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisa pengaruh dari *employee expectations* terhadap *intinsic motivation* yang dialami oleh karyawan di perusahaan PT Indo-Rama Synthetics Tbk.
2. Menganalisa pengaruh dari *employee expectations* terhadap *work-related boredom* yang dialami oleh karyawan di perusahaan PT Indo-Rama Synthetics Tbk.
3. Menganalisa pengaruh *work-related boredom* terhadap *intrinsic motivation* yang dialami oleh karyawan di perusahaan PT Indo-Rama Synthetics Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan praktek Sumber Daya Manusia yaitu hal yang berhubungan dalam problematika yang dialami oleh karyawan sehari-hari sehingga dapat berguna bagi perusahaan dan dapat diketahui solusi dari permasalahan ini secara komprehensif.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti : Peneliti dapat mempelajari, memahami dan mendapat informasi mengenai cara untuk mengidentifikasi suatu

masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan dan bagaimana untuk mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut.

- b. Bagi Perusahaan : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, saran dan evaluasi bagi perusahaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan manfaat lebih bagi perusahaan dalam usaha untuk pengembangan SDM di dalam perusahaan.
- c. Bagi Universitas : Diharapkan melalui penelitian ini, dapat menambah wawasan dan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya terhadap perkembangan materi Sumber Daya Manusia.

1.5 Batasan Masalah

1. Dikarenakan ruang lingkup yang sangat luas serta terdapat 3 divisi utama di PT Indo-Rama Synthetics Tbk, maka peneliti memfokuskan penelitian terhadap karyawan di divisi Polyester
2. Penelitian ini memiliki fokus yaitu *intrinsic motivation* terhadap *employee expectations*. Selain itu, peneliti juga akan meneliti faktor *work-related boredom* apakah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan **BAB I Pendahuluan**

Di dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Di dalam bab ini berisi landasan teori yang terkait dengan penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian

Di dalam bab ini berisi profil perusahaan yang menjadi objek perusahaan peneliti, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Di dalam bab ini berisi analisis dan pembahasan dari hasil penelitian

BAB V Kesimpulan dan Saran

Di dalam bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan dan saran-saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

UMMN