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.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

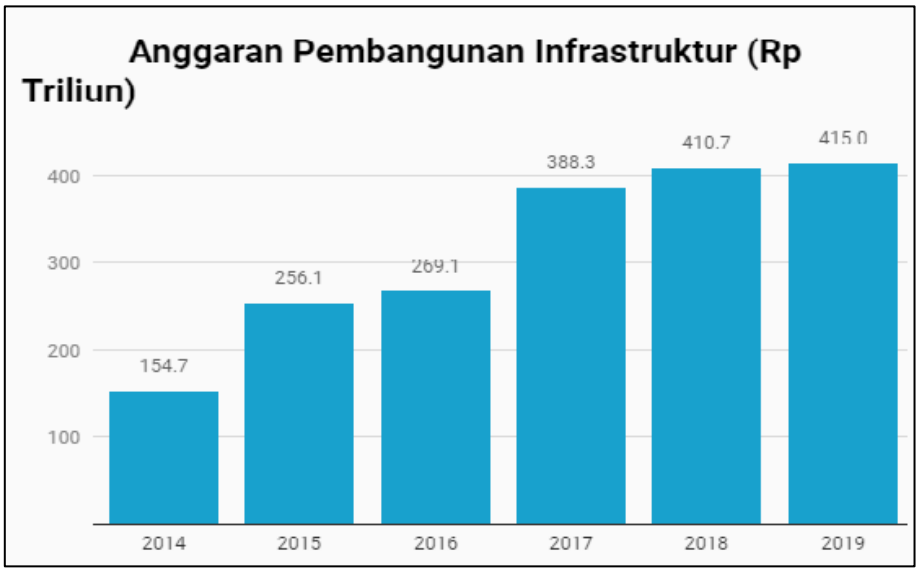
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini mengalami penurunan yang awalnya hanya mencapai 5,17 persen kini turun menjadi 5,02 persen. Terdapat tiga sektor yang memiliki kontribusi besar pada pertumbahan ekonomi yang juga mengalami penurunan. Tiga sektor tersebut yaitu perdagangan, pertanian dan konstruksi. Sektor kontruksi mengalami penurunan sebesar 5,76 persen dari 6,09 persen ditahun ini (Pebriyanto, 2020). Di tahun ini, sektor konstruksi masih dapat bertumbuh hingga 5,8 persen atau dapat lebih besar. Adanya peluang tersebut karena pemerintah berkomitmen untuk tetap membangun infrastruktur yang lebih maju (Suryahadi, 2020).

Presiden Jokowi mengatakan bahwa pembangunan infrastruktur adalah fokus utama dalam 5 tahun kedepan karena melalui pembangunan infrastruktur Indonesia dapat berkompetisi dengan negara lain (Lizsaegham, 2019). Di era pemerintahan Presiden Jokowi rajin melakukan pembangunan infrastruktur sehingga, terlihat jelas sekali dari alokasi dana dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk bidang infrastruktur yang terus menerus meningkat dari tahun ke tahun (Kevin dan Purnomo, 2019)



Sumber: Kementerian Keuangan RI, 2019

Gambar 1.1 Anggaran Pembangunan Infrastruktur

Seperti yang terlihat Gambar 1.1 terkait dengan alokasi dana pada anggaran infrastruktur terjadi peningkatan setiap tahunya. Pada tahun 2018 presiden Jokowi mengalokasikan dana untuk pembangunan infrastruktur sebesar Rp 410,2 T, kemudian dana mengalami peningkatan di tahun 2019 sebesar 415,0 T (CBNN Indonesia, 2019)

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam menyediakan infrastruktur jalan dengan kualitas yang lebih baik dan juga memudahkan masyarakat Indonesia agar dapat melancarkan kegiatan ekonomi (Nugraha, 2019). Jalan tol merupakan jalur yang banyak diambil untuk mempersingkat waktu perjalan bagi pengendara roda empat dan sering di sebut oleh masyarakat Indonesia sebagai jalan tanpa hambatan (Tribunnews, 2017).

Dengan meningkatnya anggaran pada pembangunan infrastruktur, para investor pun tak ragu untuk berinvestasi. Salah satu investasi yang dilakukan investor yaitu pada pembangunan jalan tol karena pembangunan jalan tol merupakan investasi yang paling menjanjikan dan juga dapat berlangsung dalam jangka panjang (Indiriani, 2020). Seperti yang dituliskan Ulya (2019) dalam website Kompas bahwa pemerintah telah membangun jalan tol dalam 5 tahun terakhir seluas 1.387 km jalan tol dan berencana dalam 5 tahun ke depan untuk membangun jalan tol sepanjang 2,500 km dengan memperkirakan investasi sebesar Rp 250 T hingga Rp 375 T.

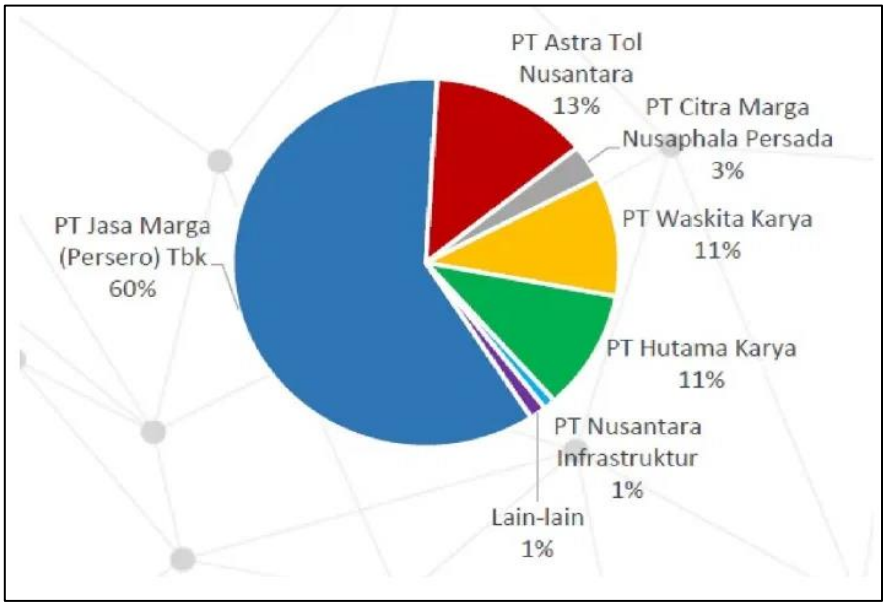
Dalam rapat Badan Anggaran (Banggar) DPR RI bersama Perwakilan Kementerian PPN/Bappenas membahas di tahun 2020 akan dibangun jalan tol seluas 600 km (Hamdani, 2019). Kementerian Perkerja Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) telah mendapatkan dana sebesar Rp 110,7 T untuk pengembangan jalan tol dengan membangun 20 ruas jalan tol yang akan beroperasi ditahun 2019 (Purnomo, 2019). Setelah menargetkan 20 ruas jalan tol Presiden Jokowi pun terus gencar membangun jalan tol, hingga kini daftar tol yang beroprasi di tahun 2019 dapat kita lihat Gambar 1.2 (Rahardian, 2019).

Sumber: CNBC Indonesia, 2019

Gambar 1.2 Deretan Tol RI yang Beroprasi di Tahun 2019

Salah satu pengusaha bisnis jalan tol di Indonesia adalah PT Astra International atau nama lain di bidang infrastruktur adalah PT Astratel Nusantara yang memegang kedudukan kedua dalam penempatan jalan tol terbanyak di Indonesia setelah PT Jasa Marga TBK (Marketmover, 2019). Melihat pada data PT Jasa Marga (2019), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah mengoperasikan 1,041 km jalan tol dimana PT Astratel Nusantara merupakan pengusaha jalan tol terbesar di

Indonesia sebesar 13 persen setelah PT Jasa Marga TBK sebesar 60 persen. Berikut data penguasaan pangsa pasar bidang jalan tol di Indonesia:



Sumber: Website PT Jasa Marga TBK, 2019

Gambar 1.3 Data Penguasaan Pangsa Pasar Jalan Tol

PT Astratel Nusantara yang telah mengganti nama menjadi PT Astratol Nusantara mulai masuk ke bisnis infrastruktur pada tahun 1992. Alasan perusahaan terjun ke dalam bisnis infrastruktur karena perusahaan percaya bahwa infrastruktur merupakan fondasi bagi perkembangan dan kemajuan sebuah negara (Santoso, 2018). Pada tanggal 24-26 Februari 2017 PT Astratol Nusantara resmi memperkenalkan nama barunya dengan nama Astra Infra. Selain memperkenalkan nama barunya, Astra Infra juga meresmikan logo barunya yang di lengkapi *tagline* "*Advancing Nation's Infrasructure*" (Dinisari, 2017). Berikut data ruas jalan tol yang dimiliki oleh Astra Infra:

Tabel 1.1 Kepemilikan Ruas Jalan tol PT Astra Infra

No	Nama Perusahaan	Ruas Jalan Tol	Kepemilikan Saham
1	PT Marga Mandalasakti	Tol Tangerang=Merak	79,3%
2	PT Marga Harjaya	Tol Jombang=Mojokerto	100%
3	PT Marga Trans Nusantara	Tol Kunciran-Serpong	40%
4	PT Trans Marga Jateng	Tol Semarang-Solo	45%
5	PT Lintas Marga Sedaya	Tol Cikopo=Palimanan	45%
6	PT Jasa Marga	Tol Surabaya-Mojokerto	44,50%

Sumber: Ekonomi Bisnis, 2019

PT Astratol Nusantra yang disebut juga dengan Astra Infra adalah anak usaha dari PT Astra Internasional yang bergerak di sektor infrastruktur. Tahun 2020 Astra Infra masih terus membangun ruas jalan dengan mengakuisisi ruas jalan tol baru dalam mewujudkan target portofolio jalan tol sepanjang 500 km. Saat ini yang seperti dikatakan CEO Tollroad Business Group Astra Infra Krist Ade Sudiyono bahwa portofolio jalan tol yang telah dimiliki perusahaan ini sepanjang 350 km (Maulana, 2019). Astra Infra telah berencana di tahun 2021 ingin mencapai target seluas 500 km sehingga tahun 2019 lalu telah mengeluarkan perkiraan dana investasi sebesar 3-4 T untuk mengakuisisi dua ruas jalan tol (Firdaus, 2020).

Sumber: Diktorat Jendral Bina Marga, 2016

Gambar 1.4 Badan Usaha Pemilik Jalan Tol di Pulau Jawa

Dapat kita lihat pada Gambar 1.5 badan usaha pemilik jalan tol di Pulau Jawa salah satunya adalah ruas jalan tol Tangerang–Merak. Perusahaan yang mengoperasikan ruas jalan tol Tangerang–Merak adalah PT XYZ. PT XYZ berdiri pada tanggal 4 Oktober 1989 di Jakarta dan mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 1 April 1990. Pemegang Saham mayoritas PT XYZ adalah PT Astratol Nusantara sebesar 79,3 persen (Website Perusahaan, 2015).

Di tahun 2019 PT XYZ telah memberi kontribusi yang positif bagi Astra Infra secara konsolidasi, bahkan di tahun 2018 lalu kontribusi dividen dari perusahaan ini mencapai sebesar Rp500 miliyar (Maulana, 2019). Pada tahun 2018 PT XYZ telah mencatat rekor tertinggi dimana pendapatannya mencapai Rp 1 trilliun. Tidak hanya dengan mencatat rekor tertinggi di pendapatan, pihaknya juga telah berhasil

memecahkan trafik tertinggi pada Desember 2018 lalu dengan jumlah kendaraan yang melewati ruas jalan tol Tangerang–Merak ini sebanyak 171 ribu dalam satu hari (Kabarbanten, 2019).

Di tengah gencarnya pembangunan infrastruktur saat ini sangat membutuhkan SDM sebagai tenaga kerja konstruksi yang berkualitas. Seperti yang dikatakan oleh Dirjen Bina Konstruksi Kementerian PUPR Syarif Burhanuddin bahwa SDM yang berkualitas merupakan kunci utama untuk keberhasilan dalam penyelanggraan infrastruktur (Baderi, 2018). Di tahun 2020 disebut dengan tahun kompetisi maka dari itu Kementerian PUPR harus mempersiapkan diri dengan mewujudkan SDM yang berkualitas di bidang konstruksi. Salah satu upaya pemerintah adalah memenuhi kebutuhan pendidikan sumber daya manusia dengan mengalokasikan 20 persen atau sebesar Rp 505,8 T dari total belanja Negara dalam APBN sebesar Rp 2.504, T (Rahman, 2019). Oleh karena itu PT XYZ memerlukan SDM yang berkualitas untuk menjadi kunci sukses dalam penyelenggaraan infrastruktur yang lebih maju.

Setiap perusahaan pasti memiliki tantangan tersendiri, salah satu tantangan yang ada di dalam perusahaan adalah naik turunnya kinerja karyawan. Untuk mengatur dan mengukur kinerja karyawan agar peningkatan kinerja karyawan diketahui, perusahaan harus melakukan *performance management* melalui *performance appraisaL* (Sleekr, 2018). Menurut Kreitner dan Angelo Kinicki (2014) Manajemen Kinerja (*performance management*) adalah sistem perusahaan di mana manajer mengintegrasikan aktivitas penentuan tujuan, evaluasi dan pengawasan, pelatuhan dan penyediaan umpan balik, dan penghargaan karyawan secara

berkelanjutan. Sedangkan performance appraisal ini diartikan oleh Hasibuan (2000) adalah merupakan cara pengukuran individu saat berkontribusi-\dalam organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atas kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Seperti yang ditulis Ardela (2020), pada dasarnya *job performance* merupakan sebuah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan perkerjaan, dimana karyawan memiliki kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu dalam melakukan perkerjaan tersebut.

Menurut Jamal (2007) dalam Johari, et al (2018) *job performance* adalah kemampuan yang ada di dalam diri individu dalam mengerjakan tugas perkerjaan dan tanggung jawabnya agar berhasil dalam menggunakan sumber daya yang tersedia di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur dengan *key performance indicators* (KPI) dimana membantu untuk memberikan informasi yang tepat kepada karyawan agar dapat mengoptimalkan keputusan, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat hasil (HR, 2017).

Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan

tahun	Jumlah sample	Kriteria			
		Sangat baik	Baik	Cukup	buruk
2017	50	26	14	6	4
2018	50	25	13	9	3
2019	50	26	11	8	5

Sumber: Data Perusahaan, 2019

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa terdapat peningkatan karyawan yang mendapat nilai cukup dan buruk dari tahun 2017-2019 dengan menggunakan 50 sampel karyawan yang diantaranya 10 orang berada didalam department pengembangan SDM, 5 orang berada didalam department hubungan masyarakat, 10 orang berada didalam department akuntansi, 5 orang berada didalam departmen pengembangan bisnis, 10 orang didalam departemen umum, dan 10 orang lagi berada didalam hukum. Dapat kita lihat bahwa di tahun 2018 dengan 50 *sample* karyawan yang mendapatkan nilai cukup sebanyak 9 karyawan dan yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 3 karyawan. Pada 2019 dimana masih terdapat karyawan yang mendapatkan nilai cukup sebanyak 8 karyawan dan nilai buruk sebanyak 5 karyawan. Di tahun 2018 yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 6% dari jumlah *sample* dan tahun 2019 yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 10% dari jumlah *sample* sehingga menunjukan bahwa terjadi peningkatan pada nilai buruk yang menyebabkan penurunan di dalam kinerja karyawan.

Peneliti melakukan *in depth interview* terhadap responden dengan memberikan pertanyaan mengenai aspek *job performance*. Untuk mengetahui permasalahan secara lebih detail mengenai adanya peningkatan pada nilai cukup dan buruk yang berdampak pada *job performance* karyawan PT XYZ. Hasil *in-depth interview* yang didapatkan peneliti kepada dua belas orang karyawan bertujuan untuk mencari informasi mengenai *job performance.* Dari karyawan PT XYZ yang telah peneliti *interview*, tujuh orang dari dua belas karyawan merasa kurang memenuhi tanggung jawab mereka yang telah ditentukan didalam uraian pekerjaan karena masih

terdapat karyawan yang menerima teguran. Kemudian enam dari dua belas karyawan mengatakan bahwa mereka mengalami kendala sehingga mereka merasa kurang cukup baik dalam menyelesaikan tugas diberikan. Lalu lima dari dua belas karyawan merasa kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak memenuhi harapan perusahaan. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa *job performance* pada karyawan menurun sehingga meningkatnya nilai buruk dan cukup di tahun 2019.

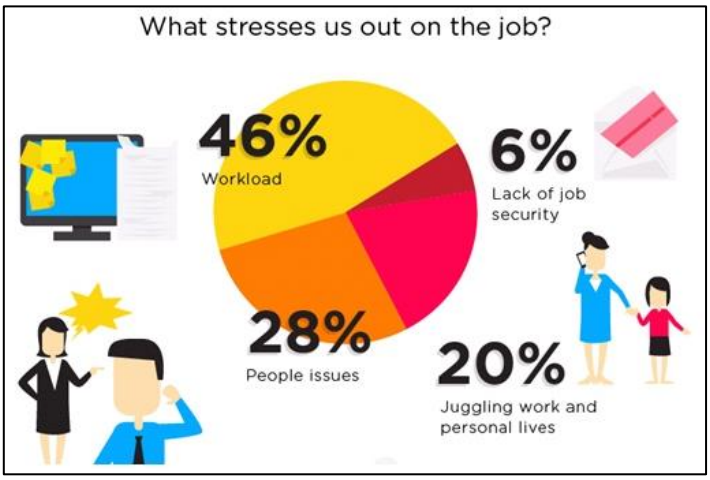
Sumber : Elearning Infographics, 2019

Gambar 1.5 **7 *Ways to Love Any Job***

Pada Gambar 1.7 terdapat cara untuk mencintai pekerjaan yang kita lakukan, salah satu caranya diberikan *autonomy* dalam kebebasan untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan cara kita sendiri (Learninginfographic, 2019). Ada temuan dari peneliti yang dituliskan oleh Sopia (2018) bahwa seorang karyawan benar-benar merasa bahagia dalam mengerjakan tugasnya dengan memeliki *autonomy*.

Menurut Hackman dan Oldham (1975) dalam Johari, *et al* (2018) *autonomy* mengarah pada keadaan dimana perkerjaan tersebut memberikan kebebasan, *independent* dan kebijakan yang subtansial kepada karyawan dalam menjadwalkan perkerjaan dan dalam menentukan prosedur yang ingin digunakan dalam melaksanakan perkerjaan tersebut.

Berdasarkan hasil *in dept interview* dua belas orang dari dua belas karyawan mengatakan bahwa mereka merasa sulit mengambil keputusan seperti salah satunya dalam menyusun jadwal kerja sendiri. Kemudian enam dari dua belas karyawan cenderung mengikuti metode dalam mengerjakan perkerjaan yang telah ada sejak lama sehingga tidak dapat menentukan sendiri metode apa yang ingin digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa karyawan tidak diberikan otonomi dalam mengerjakan tugas yang diberikan.



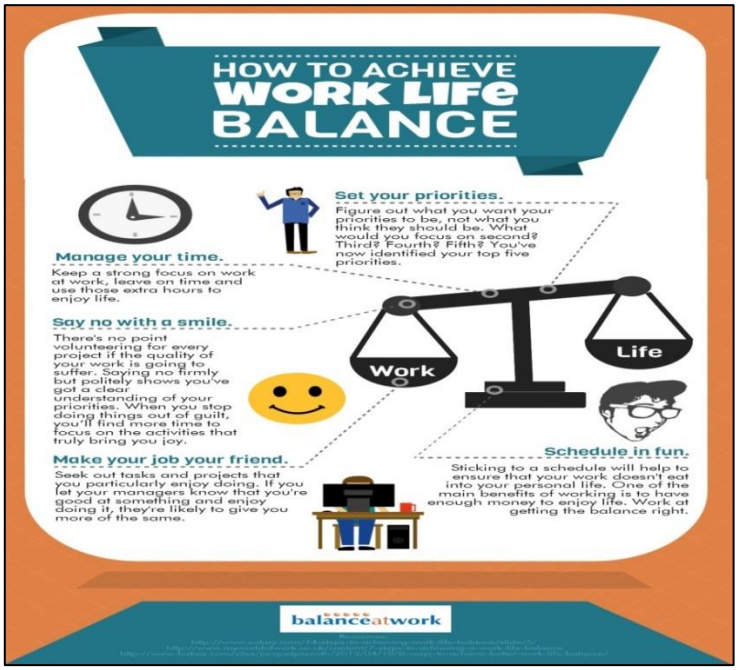
Sumber: Madanionline. 2015

Gambar 1.6 ***What Stresses Us Out on the Job***

Dapat kita lihat pada Gambar 1.8 bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat membuat stress di dalam pekerjaan, yaitu 46% terdapat pada beban pekerjaan itu sendiri, 28% terdapat pada masalah pribadi yang terjadi pada karyawan, 20% terdapat pada kesimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi dan 6% terdapat pada kekurangan jaminan kesejahteraan yang diberikan oleh perusaahaan.

Workload tertuju pada semua aktifitas yang terjadi di perusahaan melibatkan waktu yang telah dihabiskan karyawan dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab dan minat professional di tempat kerja baik perkerjaan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung. Menurut (Beehr & Bhagat 1985) dalam Johari, Tan, Yjik (2018) *Workload* yang tingggi mengakibatkan rasa ketidakpastian bagi karyawan mengacu dalam menyelesaikan perkerjaan. Keadaan ketidakpastian menimbulkan rasa cemas dan khawatir.

Rasa ketidakpastian dalam menyelesaikan tugas tersebut akhirnya dapat dibuktikan dengan hasil *in dept interview* peneliti terhadap karyawan PT XYZ delapan dari dua belas mengatakan bahwa terkadang karyawan merasa pekerjaan yang diberikan tidak sebanding dengan waktu kerja sehingga mengharuskan mereka untuk mengerjakan dengan sangat cepat. Kemudian enam dari dua belas karyawan mengatakan pekerjaan yang diberikan terlalu banyak sehingga mengharuskan mereka bekerja dengan keras Berdasarkan hasil *in depth interview* yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa terdapat beban kerja yang berlebihan pada karyawan.



Sumber: Visual, 2020

Gambar 1.7 ***How to Achieve Work Life Balance***

Pada Gambar 1.8 menjelaskan cara-cara untuk mencapai *work life balance.* Pertama, tentukan apa yang ingin dijadikan prioritas. Kedua, kelola waktu agar dapat

meluangkan waktu untuk menikmati kegiatan diluar pekerjaan. Ketiga, selalu tersenyum dalam melakukan pekerjaan. Keempat, jadikan pekerjaan sebagai teman. Kelima, jadwalkan setiap pekerjaan yang ingin dilakukan (visualy, 2020). *Work life balance* menjadi satu konsep yang penting dalam mempengaruhi sikap karyawan kepada atasanya. Konsep ini sederhana dapat ditunjukan dengan adanya keseimbangan antara perkerja dengan kehidupan pribadi (Apriyani, 2019)

Menurut Daipura dan Kakar (2013) dalam Johari, Tan, Yjik (2018) *work life balance* didefinisikan sebagai keseimbangan antara perkerjaan dan kehidupan pribadi agar karyawan merasa nyaman antara komitmen dengan perkerjaan dan keluarga. Konsep *work life balance* ini dibagun dimana adanya keseimbangan dalam komitmen kerja dan kehidupan pribadi mereka sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain. Sedangkan menurut Saikia (2011) dalam Johari, *et al* (2018) konsep ini sebagai sejauh mana seseorang terlibat dan sama-sama puas dengan perkerjaan mereka dan peran pribadi mereka.

Berdasarkan hasil *in dept interview* enam dari dua belas karyawan merasa mereka belum bisa memenuhi harapan keluarga mereka, karena mereka fokus untuk memenuhi tuntutan pekerjaan sehingga mengabaikan kebutuhan keluarga. Selain itu tujuh dari dua belas karyawan merasa pembagian waktu untuk bekerja dan kehidupan pribadi mereka belum tepat. Karyawan merasa lebih banyak menghabiskan waktu dikantor, karena jam kerja yang terkadang diperpanjang untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisa Pengaruh *Autonomy, Workload, dan Work Life Balance* Terhadap *Job Performance* Telaah Pada Karyawan PT XYZ"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan terdapat peningkatan karyawan yang mendapat nilai cukup dan buruk dari tahun 2017-2019. Di tahun 2018 dengan menggunakan 50 *sample* karyawan yang mendapatkan nilai cukup sebanyak 9 karyawan dan yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 3 karyawan. Pada 2019 dimana masih terdapat karyawan yang mendapatkan nilai cukup sebanyak 8 karyawan dan nilai buruk sebanyak 5 karyawan. Di tahun 2018 yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 6% dari jumlah *sample* dan tahun 2019 yang mendapatkan nilai buruk sebanyak 10% dari jumlah *sample* sehingga menunjukan bahwa terjadi peningkatan pada nilai buruk yang menyebabkan penurunan di dalam kinerja karyawan..

1.3 Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti merumuskan permasalaah yang diangkat menjadi pertanyaan peneliti, sebagai berikut:

1. Apakah *autonomy* memiliki pengaaruh yang positif terhadap *job performance* PT XYZ
2. Apakah *workload* memiliki pengaaruh yang positif terhadap *job performance* di PT XYZ.

3. Apakah *work life balance* memiliki pengaaruh yang positif terhadap *job performance* PT XYZ

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang dan rumusan masalah. Adapun tujuan peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *autonomy* terhadap *job performance* di PT XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap *job performance* di PT XYZ
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap *job performance* di PT XYZ.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat dijabarkan menjadi dua yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis, sebagai betikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan, memperluas wawasan dan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya di bidang sumber daya manusia, khususnya sumber unformasi mengenai pengaruh *Autonomy, Workload, dan Work Life Balance* Terhadap *Job Performance* telaah Pada Karyawan PT XYZ.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan saran bagi perusahaan dalam memperhatikan pengaruh *Autonomy, Workload, dan Work Life Balance* Terhadap *Job Performance* bagi karyawan PT XYZ.

1.6 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan tetap PT XYZ yang berlokasi di Tangerang
2. Peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan PT XYZ yang telah berkerja minimal 2 tahun
3. Peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan tetap PT XYZ yang telah berumur minimal 20 tahun
4. Peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan tetap PT XYZ yang telah menikah/memiliki keluarga.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistemaika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 bab. Adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mambahas akan latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tinjauan literatur dari penelitian yang dilakukan, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teorinya adalah *autonomy, workload dan work life balance terhadap job performance.*

BAB III: METODOLOGI PENELTIAN

Bab ini akan membahas tentang rancangan, sumber data, variabel dan pengukuran, beserta meotde analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV: ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan atas hasil peneltian yang telah dilakukan beserta dengan saran – saran yang diberikan oleh peneliti untuk perusahaan PT XYZ