

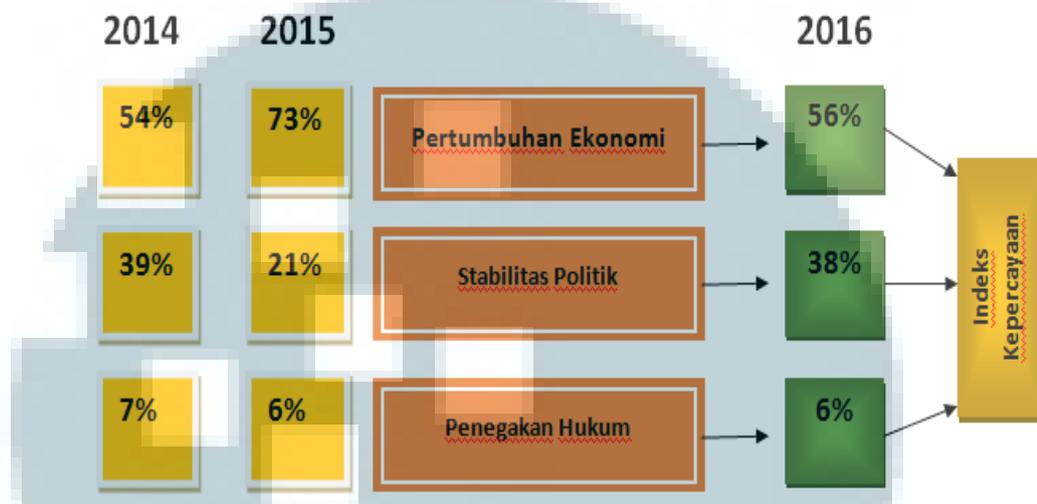
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa global seperti sekarang ini, dimana munculnya persaingan di kota - kota besar Indonesia yang semakin kompetitif, terutama di dunia bisnis dan kerja. Persaingan ini menimbulkan efek dinamis dalam perkembangan dunia bisnis. Menurut survey mengenai prediksi bisnis tahun 2017 yang dilakukan oleh Majalah SWA dan PT Deka *Marketing Research* yang ke - 11 kalinya, melakukan survei yang dilakukan dari tanggal 9 November hingga 16 November 2016 ini bertujuan untuk memotret pandangan dan tingkat kepercayaan para pelaku bisnis tentang kondisi dan prospek bisnis di tahun 2017. Total responden yang disurvei ada 100 orang yang terdiri dari direktur utama sebanyak 58% dan direktur pengembangan bisnis atau perencanaan strategis ada 42%. (“Survei Bisnis: Optimis Kondisi Bisnis di 2017 akan Lebih Baik”, 2017).

Indeks Kepercayaan Pelaku Bisnis



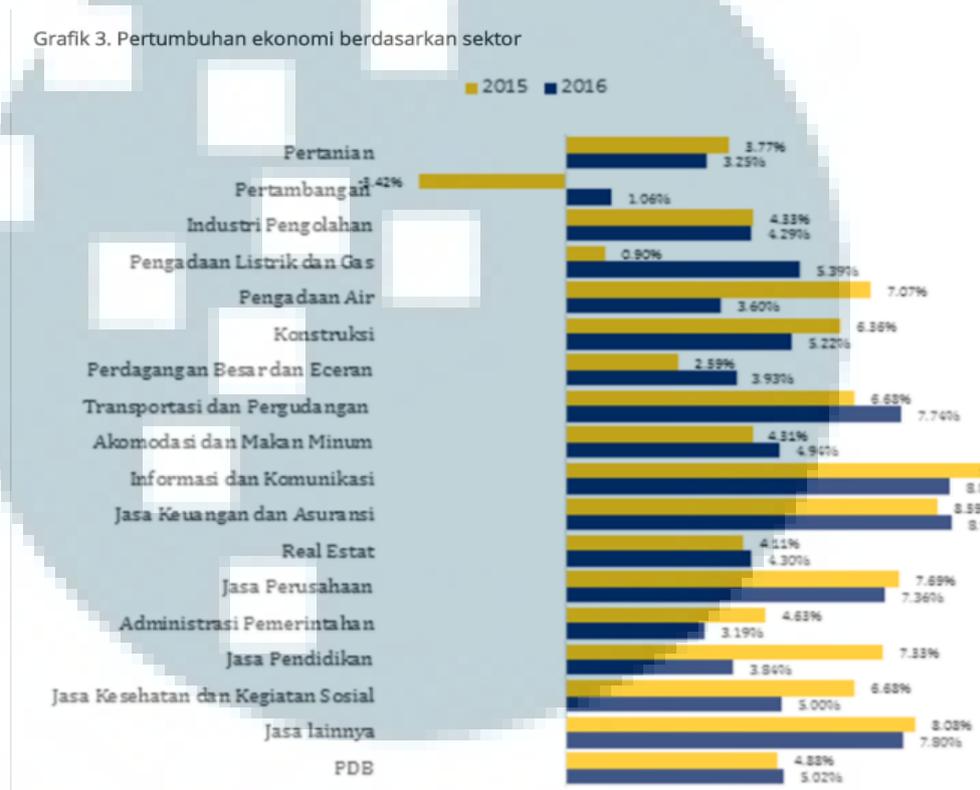
Sumber: (“Optimis Kondisi Bisnis di 2017 akan Lebih Baik”, 2017)

Gambar 1.1 Indeks Kepercayaan Pelaku Bisnis

Tiga pilar yang membangun Indeks Kepercayaan Bisnis 2016, yakni pertumbuhan ekonomi yang pengaruhnya 56%, disusul stabilitas politik 38% dan penegakan hukum 6% yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kondisi bisnis pada tahun 2016 dan juga dalam menatap kondisi bisnis untuk di tahun 2017. Oleh karena itu pelaku bisnis berlomba-lomba untuk menciptakan formula yang lebih baik dari pesaingnya.

Pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan dapat meningkatkan kemakmuran masyarakatnya. Indikator yang digunakan untuk mengukur pertumbuhan ekonomi adalah tingkat pertumbuhan Produk Domestik Bruto (Mankiw et al., 2008). Salah satu sektor industri yang berperan

penting terhadap tingkat pertumbuhan ekonomi adalah sektor properti. Perkembangan bisnis properti di Indonesia tahun 2016 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Berikut statistik pertumbuhan ekonomi berdasarkan sektor:



Sumber: (“Ekonomi Indonesia Tahun 2016 Tumbuh Sebesar 5,02 % yoy”, 2017)

Gambar 1.2 Pertumbuhan Ekonomi berdasarkan Sektor

Berdasarkan gambar di atas, laju pertumbuhan sektor industri *real estate* meningkat menjadi 4,30% di tahun 2016 dari 4,11% di tahun 2015, maka dari itu terdapat peningkatan sebesar 0,19 % dari tahun 2015 ke tahun 2016.

Banyak indikator terkait pertumbuhan sektor industri *real estate* yang dapat dilihat di dalam masyarakat misalnya dengan banyaknya pembangunan perumahan - perumahan baru termasuk juga apartemen dengan harga yang relatif lebih murah. Disamping itu komponen penunjang kepemilikan rumah juga semakin mudah dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat, misalnya dengan kredit rumah yang banyak disalurkan oleh perbankan. Maka tak mengherankan jika kemudian bisnis properti ini diminati sebagai bisnis yang menguntungkan. Pesatnya bisnis properti ini didorong oleh kebutuhan pokok manusia akan papan disamping pangan dan sandang. Dan kebutuhan ini termasuk kebutuhan utama yang secara naluri harus terpenuhi. Maka wajar bagi seseorang untuk menginginkan memiliki rumah hunian sendiri. Disamping itu dalam rangka keperluan usaha, seseorang atau badan usaha memerlukan tempat yang dapat digunakan untuk keperluan usahanya (“Kenapa Bisnis Properti Itu Amat Menguntungkan”, 2017).

Properti juga menjadi alternatif utama untuk berinvestasi. Salah satu produk investasi yang bisa dipilih adalah di bidang properti. Investasi properti bisa dilakukan pada daerah yang padat penduduknya atau daerah yang dianggap akan berkembang dalam beberapa tahun kemudian. Disamping harga yang selalu naik dimasa yang akan datang juga dapat dijadikan bisnis sewa yang mendatangkan keuntungan pasif (“Investasi Properti Paling Prospektif di 2017, Kenapa”, 2017).

Diketahui bahwa investasi dibidang properti memang menawarkan keuntungan yang paling menggiurkan. Di zaman *modern* saat ini, investasi menjadi bagian penting yang tidak boleh diremehkan lagi. Sebabnya memiliki investasi berpengaruh signifikan untuk kehidupan di masa mendatang. Pasalnya, tiap tahun harga tanah semakin melonjak, belum lagi properti yang anda beli dapat disewakan untuk menambah pemasukan, seperti apartemen, ruko dan rumah (“Investasi Properti Lebih Dilirik Ketimbang Saham?”, 2017).

Lalu menurut *interview* yang dilakukan oleh kompas.com pada Kamis, 31 Agustus 2017 kepada *founder* Provis, perusahaan konsultan pemasaran properti yakni Andy K. Natanael mengatakan bahwa properti adalah satu - satunya instrumen investasi yang paling menarik dibandingkan lainnya. Alasan utamanya adalah harga yang selalu naik. Kedua produk investasinya yang nyata. Ketiga, lebih aman karena pemilik bisa mengendalikan sendiri investasinya (“Bicara Investasi, Kenapa Properti Selalu Menarik daripada Yang Lain”, 2017).

Menurut *interview* yang dilakukan tempo.co kepada *Country General Manager*, Ignatius Untung, didapatkan data selama periode kuartal I 2016, area yang paling banyak dicari adalah Jakarta Selatan dan Tangerang pada hari Kamis, 23 Juli 2016 di Jakarta. Menurut Ignatius Untung, area tersebut diburu karena lokasinya strategis dan bebas banjir. Walaupun mahal, kawasan Pondok Indah, Cilandak, Blok M, Senayan, SCBD, BSD, Serpong, dan Bintaro punya banyak peminat. Ignatius Untung juga

mengungkapkan, pada triwulan I tahun 2016 jumlah transaksi mencapai 14.064. Angka tersebut meningkat 9% dibanding periode yang sama pada 2015 yakni 12.900 (“Properti di Jakarta Selatan dan Tangerang Paling Banyak Diburu Warga”, 2016).

PT ABC Properti adalah perusahaan yang bergerak di bidang properti. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008 oleh orang-orang yang berpengalaman di bidangnya. Persaingan perusahaan di era globalisasi menuntut PT ABC Properti untuk meningkatkan performa yang lebih baik agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Menurut *interview* yang dilakukan oleh metrotvnews.com pada 31 Maret 2015 kepada Wakil Ketua Umum Kadin Bidang Tenaga Kerja yakni Beny Soetrisno diketahui bahwa perusahaan diharuskan untuk mempertajam kinerja dan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini penting mengingat dalam waktu dekat ini Indonesia akan menghadapi perdagangan bebas ASEAN (“Hadapi MEA Perusahaan harus Pertajam Kualitas SDM”, 2015). Menurutnya, setiap perusahaan harus mengikuti dinamika perubahan dalam menghadapi pasar bebas ASEAN. Perusahaan harus mampu menjaga agar sistem manajemen sumber daya manusia tetap berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan dan jasa dengan memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Menurut Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright dalam buku *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*, *human resource management* itu sendiri adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan mengembangkan dengan melatih karyawan meliputi kebijakan,

sistem dan praktek dalam perusahaan dengan memperhatikan relasi antar karyawan, kesehatan dan keamanan kerja dan keadilan antar karyawan.

Alasan penting adanya manajemen sumber daya manusia menurut Dessler (2015: p.36) yakni memperkerjakan orang yang sesuai dalam suatu jabatan, untuk memastikan pekerja yang kita miliki mampu bekerja dengan kinerja yang terbaik untuk mengendalikan *turnover*, untuk memastikan pekerja bekerja di bidang yang sesuai, menghindari pelanggaran dalam diskriminasi karyawan, memilih *training* yang tepat dalam mengurangi ketidakefektifan kinerja serta melakukan praktek pemburuhan yang adil.

Banyaknya tuntutan profesionalitas di perusahaan yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan - tekanan yang harus dihadapi pekerja. Kondisi tekanan peran dalam pekerjaan yang sering dihadapi karyawan adalah *role overload*. *Role overload* adalah *stressor* yang terjadi saat seseorang diharapkan dapat memenuhi banyak peran pada waktu yang bersamaan. *Role overload* dapat terjadi ketika seseorang harus menyelesaikan sejumlah pekerjaan atau tugas yang secara individu mungkin masuk akal, namun secara keseluruhan sulit atau tidak mungkin dilakukan dalam waktu yang bersamaan. (Shick, Gordon & Haka, 1990 dalam Jones 2012). Pekerja / karyawan dituntut untuk bekerja lebih dari biasanya. Karyawan akan bekerja melebihi batas normal dari ketentuan - ketentuan yang ada. Jam kerja yang lebih, sering diasosiasikan pada meningkatnya konflik dalam pekerjaan. Seiring dengan jam kerja yang

tidak sesuai, terlebih lagi beban pekerjaan yang terlalu berat dikarenakan kemampuan terbatas menyebabkan terjadinya *role overload*. Berbagai macam dampak dari permasalahan yang dialami oleh karyawan, salah satunya adalah *job burnout*.

Menurut Dessler (2015: p.544), pengertian *burnout* adalah total penipisan sumber daya fisik dan mental yang disebabkan oleh usaha yang terlalu keras untuk mencapai tujuan yang tidak realistis terkait dengan pekerjaan. *Job burnout* itu sendiri menurut Landy dan Conte (2013: p.405), secara ringkas merupakan keadaan ekstrem ketegangan psikologis yang berawal dari respon negatif yang berkepanjangan sebagai hasil dari tekanan - tekanan pekerjaan. Lalu menurut artikel dari portalhr.com, biasanya *job burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental dan emosional yang intens dikarenakan bersifat psikobiologis yaitu beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit dan biasanya bersifat kumulatif, maka dari itu terkadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan (“Mengatasi Burnout di Tempat Kerja”, 2010). Dalam hal ini, *job burnout* memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction* individu dalam bekerja di perusahaan.

Menurut Landy dan Conte dalam buku *Work In 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, *job satisfaction* adalah sikap positif atau keadaan emosional yang diakibatkan oleh penilaian atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja

juga bisa dikatakan sebagai keadaan emosional positif yang berakibat pada interaksi positif dengan rekan seseorang.

Praktik eksploitasi sumber daya manusia masih terjadi dengan diperlakukan sebagai liabilitas, kewajiban, tanggungan sehingga karyawan ditempatkan dalam situasi yang tidak menguntungkan. Demikian diungkapkan oleh Presiden The XO Way Herry Tjahjono, mantan praktisi yang kerap dijuluki sebagai budayawan *Human Resource* dalam artikel yang dimuat dalam harian Kompas di Jakarta, pada hari Kamis tanggal 25 Juni 2009. Unsur eksploitasi dalam bentuknya yang lebih halus bahkan masih terjadi ketika perusahaan tersebut memandang karyawan sebagai aset perusahaan. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan antara ekspektasi atau dengan kata lain karena adanya ketidaksesuaian dengan kebijakan perusahaan. Hal tersebut tercermin pada tuntutan profesionalitas dan beban kerja yang terlalu banyak. Oleh karena itu ketidakpuasan kerja mulai timbul dan sering diidentifikasi sebagai suatu alasan kuat yang menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya. (“SDM adalah perusahaan itu sendiri”, 2009).

Berdasarkan artikel dari portalhr.com yang disampaikan oleh JAC Indonesia pada 30 Oktober 2006, kepuasan kerja merupakan suatu kondisi atau perasaan tidak senang dan berharap sesuatu yang lebih baik dari apa yang ada saat ini. Ketidakpuasan kerja memiliki suatu pengaruh langsung terhadap pembentukan keinginan untuk keluar atau dengan kata lain

turnover intentions. (“Karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka” , 2006).

Turnover adalah proses dimana karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan. Sementara *intention* adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. *Turnover intentions* itu sendiri merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya. Menurut Gary Dessler (2015: p.326), *turnover* merupakan tingkat dimana karyawan meninggalkan perusahaan yang bervariasi antar industri. Dengan adanya *turnover* yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah bekerja di perusahaan tersebut.

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti seiring dengan peneliti juga melakukan kerja magang, melihat aktivitas sehari - hari yang terjadi pada karyawan PT ABC Properti, mereka dituntut untuk bekerja secara profesionalitas dan memiliki pekerjaan yang sifatnya merangkap. Seperti halnya dengan karyawan PT ABC Properti yang berada di divisi legal, beliau yang dahulunya hanya memiliki jabatan legal *staff* namun sekarang ditambahkan menjadi jabatan legal & *permit staff*. Karyawan PT ABC Properti diharuskan menyelesaikan semua pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan *deadline*. Dengan banyaknya beban kerja yang diberikan pada periode waktu yang sama berpengaruh terhadap jumlah jam kerja sehingga mau tidak mau karyawan PT ABC Properti lembur.

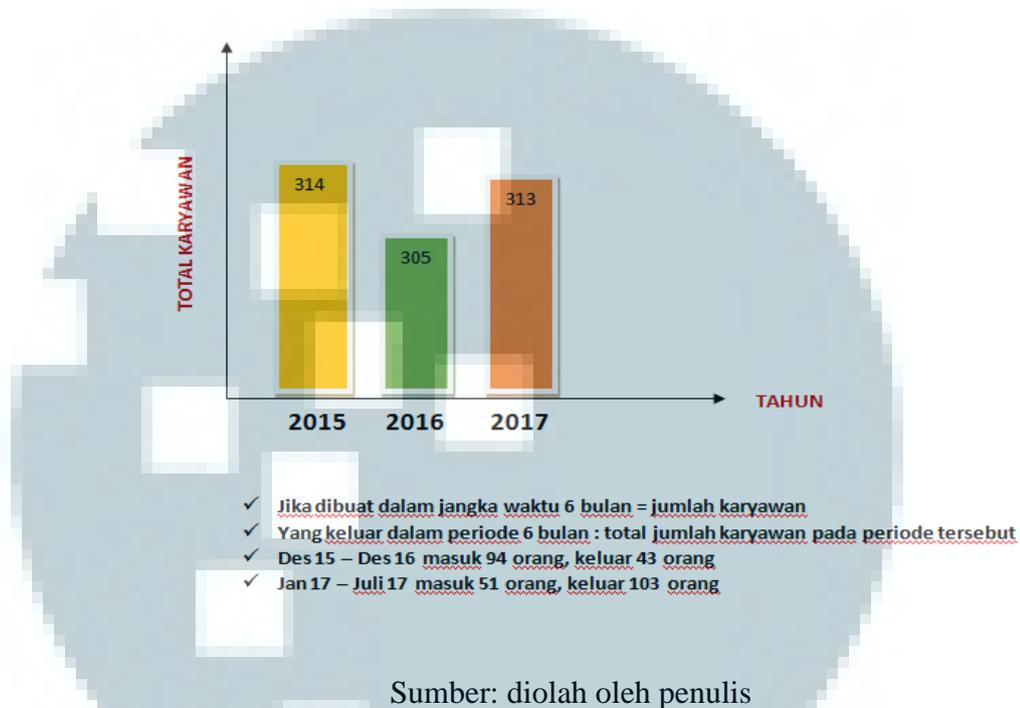
Oleh sebab itu, sebagian karyawan PT ABC Properti menunjukkan stres dalam melakukan pekerjaan. Peneliti juga melihat secara langsung kejadian - kejadian terkait stres dalam bekerja terhadap karyawan. Salah satunya karyawan yang berada di divisi *finance accounting* dengan jabatan *staff* admin. Karyawan tersebut bernama X. Beberapa bulan yang lalu, X mengalami suatu kejadian yang tak terduga dengan membuat terkejut dan menghebohkan seketika karyawan yang lain khususnya di divisi *finance accounting*. Kejadian tersebut terjadi pada malam hari. Setelah kejadian tersebut, X ditenangkan oleh karyawan lain yang masih berada di kantor dan kemudian diantarkan pulang. Kejadian tersebut tidak hanya terjadi satu kali, kira - kira pukul 09.00 pagi, X menangis histeris sehingga penulis mendengar dan melihat langsung kejadian tersebut. Karyawan lain berusaha untuk menenangkan X dan kemudian dibawa ke rumah sakit. Pada hasil akhirnya, bahwa karyawan X tersebut mengalami kelelahan yang cukup serius sehingga mengganggu psikisnya.

Peneliti juga melakukan *indepth interview* kepada tiga orang karyawan PT ABC Properti dari beberapa divisi, yaitu dua orang dari divisi legal dan satu orang dari divisi *finance accounting*. Dua orang dari divisi legal yang terdiri dari *supervisor* yang sudah bekerja selama dua tahun dan *staff* selama satu setengah tahun mengatakan bahwa mereka mengalami hal dalam bekerja yang bersifat merangkap dan pelimpahan pekerjaan yang bukan merupakan tugas utama divisi legal. Begitu juga halnya dengan salah satu karyawan *supervisor* yang sudah bekerja selama

4 tahun di divisi *finance accounting* mengatakan bahwa, tingkat stres meningkat dikarenakan pekerjaan yang bersifat merangkap dan sistem dari perusahaan yang kurang mendukung. Pekerjaan yang bersifat merangkap, dapat diartikan sebagai individu memegang lebih dari satu tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan sistem dari perusahaan yang kurang mendukung ialah sistem program dari perusahaan belum *update*, dikarenakan sistem yang masih bersifat manual.

Akibat dari stres dalam bekerja, beberapa karyawan PT ABC Properti mengalami kelelahan fisik maupun mental, sehingga karyawan sering absen karena sakit dan loyalitas mereka terhadap perusahaan berkurang. Efek dari stres kerja tersebut, karyawan PT ABC Properti merasa tidak puas akan pekerjaan mereka. Ketidakpuasan dalam bekerja menurut karyawan PT ABC Properti didivisi legal, tepatnya pada jabatan *staff* legal, yakni beliau diharuskan menyelesaikan semua pekerjaan pada hari yang sama sehingga mau tidak mau harus lembur. Tapi kenyataannya, tidak ada bonus untuk lembur hanya uang makan dengan sebesar Rp. 30.000,00/hari. Sehingga menurutnya, beliau merasa tidak dihargai oleh perusahaan. Berikut juga sama halnya dengan karyawan Y, *supervisor* pada divisi *finance accounting*, mengatakan bahwa ketidakpuasan beliau adalah tidak ada bonus apabila lembur dan tidak ada kompensasi untuk datang terlambat. Sedangkan menurut *supervisor* legal, ketidakpuasan beliau karena pelimpahan pekerjaan yang diberikan oleh divisi lain tidak sesuai dengan SOP yang diberlakukan didivisi legal. Sehingga memunculkan

keinginan karyawan tersebut untuk mengundurkan diri dari perusahaan dan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.



Gambar 1.3 Jumlah *Turnover* karyawan PT ABC Properti

Berdasarkan diagram diatas, jika dibuat dalam jangka waktu 6 bulan pada periode Januari 2017 - Juli 2017, karyawan yang masuk sebanyak 51 orang dan yang keluar sebanyak 103 orang dari total karyawan pada tahun 2017 sebesar 313 orang. Dalam menentukan tingkat *turnover* tinggi atau rendahnya dengan menggunakan rumus jumlah karyawan yang keluar dalam periode 6 bulan dibagi dengan total karyawan pada periode tersebut. Kesimpulannya, bahwa tingkat *turnover intentions* di PT ABC Properti tinggi sebesar 33%.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena banyak ditemukan masalah *job burnout* terhadap *role stressors* di dalam perusahaan. Dari sisi karyawan, mereka mengharapkan apresiasi dari perusahaan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dari perusahaan untuk mencari jalan keluar pada masalah yang dialami karyawan. Sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *ROLE OVERLOAD* TERHADAP *JOB BURNOUT* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTIONS*: TELAAH PADA KARYAWAN PT ABC PROPERTI”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti menemukan permasalahan yang perlu diangkat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah *role overload* memiliki pengaruh positif terhadap *job burnout* pada karyawan PT ABC Properti?
2. Apakah *job burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT ABC Properti?
3. Apakah *job burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada karyawan PT ABC Properti?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *role overload* terhadap *job burnout* pada karyawan PT ABC Properti.
2. Untuk mengetahui pengaruh negatif *job burnout* terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT ABC Properti.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif *job burnout* terhadap *turnover intentions* pada karyawan PT ABC Properti.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah dan memperkaya ilmu mengenai *Human Resource Managemant* dan menambah pengetahuan dan memberikan informasi baru kepada pembaca terutama mengenai hubungan *role overload* terhadap *job burnout* terhadap *job satisfaction* beserta hubungannya dengan *turnover intentions* : telaah pada karyawan PT ABC Properti.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi penting karena pada era globalisasi dan persaingan usaha yang semakin ketat membuat perusahaan berupaya memanfaatkan sumber daya yang dimiliki termasuk sumber daya manusianya secara optimal. Namun beberapa perusahaan yang menjaga profesionalitas masih memandang sumber daya manusia sebagai aset perusahaan yang dapat dieksploitasi. Dalam hal ini banyak pihak yang dirugikan salah satunya karyawan perusahaan itu sendiri. Karyawan merasa adanya kesenjangan dan ketidaksesuaian dengan kebijakan yang

ada di perusahaan. Akibatnya ketidakpuasan kerja mulai timbul dan menjadi suatu alasan kuat karyawan atau individu untuk meninggalkan pekerjaannya. Dengan adanya hal ini peranan manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting keberadaannya, perusahaan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan mampu bekerja dengan kinerja yang terbaik sesuai dengan SOP yang berlaku.

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan masukan bagi PT ABC Properti sebagai pertimbangan dan pengambilan tindakan terkait dengan *role overload*, *job burnout*, *job satisfaction* serta *turnover intentions*. Penelitian ini bermanfaat agar PT ABC Properti dapat lebih memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki, sehingga mereka merasa dihargai oleh perusahaan dan merasa puas baik dalam pekerjaan maupun perusahaan. Maka dari itu keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan semakin berkurang. Penelitian ini juga memberikan beberapa saran dan informasi agar perusahaan mengetahui pendekatan seperti apa yang harus dilakukan untuk menanggulangi permasalahan karyawan sesuai dengan topik peneliti.

1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap PT ABC Properti.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan PT ABC Properti yang merupakan karyawan tetap PT ABC Properti.

3. Responden penelitian ini adalah karyawan PT ABC Properti yang telah bekerja ≥ 1 tahun.
4. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT ABC Properti.
5. Responden penelitian ini adalah karyawan PT ABC Properti divisi legal, *finance accounting* dan teknik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi menjadi 5 bab dan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang dan fenomena - fenomena yang ada, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini mencantumkan teori - teori yang digunakan dalam penelitian. Diharapkan pembaca dapat mengerti dan memahami teori - teori yang dijelaskan pada bab ini sehingga dapat memudahkan pembaca dalam memahami teori yang digunakan. Adapun teori yang dijelaskan pada bab ini antara lain

BAB III : Metodologi Penelitian

Objek penelitian dibahas secara umum pada bab ini. Selain itu teknik pengumpulan data, teknik pengambilan *sample* dan analisis data yang digunakan diuraikan pada bab ini.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dipaparkan dalam bab ini. Adapun hasil penelitian ini dianalisa mengenai dampak manajerial kepada perusahaan terkait.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan. Selain itu saran yang terdapat pada bab ini diharapkan dapat berguna baik bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian dan untuk penelitian selanjutnya.

UMMN