



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.

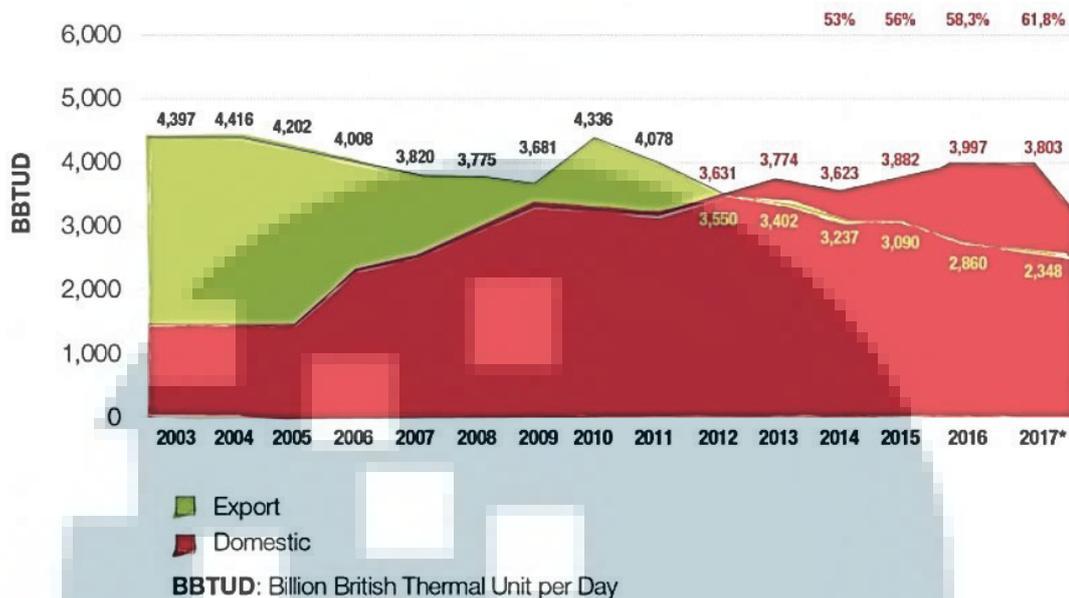
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia setiap tahunnya selalu meningkat, begitu pula dengan kebutuhan energi gas di Indonesia yang juga mengalami peningkatan. Produksi gas yang sebagian besar diproduksi untuk diekspor, mulai tahun 2012 lebih banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan domestik. Pada tahun 2016 penggunaan gas untuk domestik mencapai 3.997 MMSCFD (*million standard cubic feet per day*), jumlah ini merupakan 59% dari produksi gas di Indonesia, dengan pembagian pemanfaatan untuk 23,26%, *kelistrikan* 14,61%, pupuk 9,58%, LPG domestik 2,58%, LNG domestik 6,17%, *lifting minyak* 2,79%, gas kota 0,05% dan bahan bakar gas untuk transportasi 0,05% (Website Migas, 2017).

Gas bumi memiliki peran dalam berbagai industri. Di dalam industri makanan, gas bumi hadir sebagai bahan bakar utama dalam peralatan seperti *boiler*, *thermal oil* dan *fryer* untuk menjadi bahan bakar dalam peralatan proses produksi (Website PGN, 2018). Gas bumi di dalam transportasi, memberikan dampak penghematan yang cukup signifikan, contohnya untuk para supir bajaj yang beralih dari bajaj yang pakai bensin ke BBG (Bahan Bakar Gas), penghematan yang didapat mencapai Rp 60.000-80.000 per hari. Tidak hanya transportasi, rumah tangga jika beralih dari elpiji ke gas bumi, maka rumah tangga bisa menghemat sekitar Rp 100.000/bulan (Dhany, 2015).



Sumber: SKKMIGAS, 2017

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pasokan Gas untuk Domestik

Berdasarkan data dari SKKMIGAS yang merupakan sebuah Satuan Kerja Khusus Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi menunjukkan pada tahun 2012 jumlah pasokan gas di Indonesia untuk domestik lebih tinggi dibandingkan dengan pasokan gas untuk diekspor, terlihat jumlah pasokan gas untuk domestik sebesar 3.631 BBTUD (*billion british thermal unit per day*), sedangkan pasokan gas untuk diekspor sebesar 3.550 BBTUD. Dengan meningkatnya jumlah pasokan gas untuk domestik, maka hal ini menunjukkan produksi gas di Indonesia juga mendukung masyarakat Indonesia dalam produksinya dan juga mendukung Indonesia dalam meningkatkan perekonomian (SKKMIGAS, 2017).

Pemerintah terus berupaya memajukan industri gas di Indonesia, termasuk meningkatkan pemanfaatannya dengan membangun infrastruktur gas di berbagai daerah. Dengan ini, perusahaan penyalur gas bumi diharapkan dapat meningkatkan produktivitasnya dan juga diharapkan dapat lebih meluaskan lingkup penyaluran jaringan gas ke seluruh Indonesia (Website Migas, 2017).

Dalam mendukung tujuan pemerintah memajukan industri gas di Indonesia, pemerintah bekerja sama dengan PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) yang merupakan perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidang transportasi dan distribusi gas bumi yang berperan besar dalam pemenuhan gas bumi domestik. PGN memiliki 13 anak perusahaan dengan empat kegiatan usaha utama yaitu Usaha Minyak dan Gas Bumi, Usaha Niaga dan Gas Bumi, Transmisi dan Transportasi Gas Bumi, dan Usaha Lain yang tergabung dari usaha telekomunikasi, konstruksi, dan pengelolaan properti.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk sejak tahun 1965 sudah bergerak mendistribusikan jaringan gas ke seluruh Indonesia. Pelanggan dari PGN terdiri dari berbagai sektor. PGN melayani 1.652 sektor industri dan pembangkit listrik, melayani 1.929 sektor komersial (hotel, mall, rumah sakit, rumah makan, UMKM dan restoran), melayani 165.392 sektor rumah tangga, dan juga melayani sektor transportasi dengan mengoperasikan 15 SPBG di delapan kota besar di seluruh Indonesia. PGN terus berupaya meningkatkan produktivitas melalui pembentukan bisnis unit dengan memiliki 1.452 karyawan (Website PGN, 2018). Saat ini PGN bergabung dengan Pertamina dalam pembentukan holding BUMN energi. Pertamina akan menjadi induk holding karena pada saat ini 100% saham Pertamina dimiliki oleh negara, sedangkan

saham PGN yang dimiliki negara hanya 57%, oleh karena itu PGN akan menjadi anggota holding. Kemudian anak usaha Pertamina yang memiliki kegiatan usaha sejenis dengan PGN yaitu PT Pertagas akan dialihkan kepemilikannya ke PGN (Hardiyan, 2017).

Hingga saat ini PGN telah membangun lebih dari 7.278 kilometer jaringan pipa gas bumi yang tersebar di Indonesia (Website PGN, 2018). Di awal tahun 2018, PGN mendapatkan tugas baru dari pemerintah untuk membangun jaringan gas di 5 wilayah yaitu Kota Medan, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Serang, Kota Pasuruan dan Kabupaten Probolinggo (Primadhyta, 2018). Dengan banyaknya proyek perluasan jaringan gas ke seluruh Indonesia, PT Perusahaan Gas Negara Tbk membutuhkan banyak karyawan yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas karyawan dibutuhkan adanya pelatihan bagi para karyawan. Selain untuk meningkatkan kualitas karyawan, pelatihan karyawan adalah salah satu praktik *human resource management* yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Schmidt 2007 dalam Memon, Salleh & Baharom 2016). Oleh karena itu, sangatlah penting bagi perusahaan memiliki *human resource management* yang baik.

Human resource management menurut Dessler (2015) adalah proses memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi pada karyawan, memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan dan keamanan kerja, dan juga memberikan keadilan. Salah satu praktik *human resource management* yang ada di PGN adalah dengan adanya program *output analysis* yang berfungsi untuk mengontrol

employee performance. Selain itu, *output analysis* menjadi salah satu dasar PGN dalam melakukan *job redesign* kepada karyawannya.

Job redesign dapat diartikan sebagai bentuk restrukturisasi elemen-elemen pekerjaan termasuk tugas, kewajiban dan tanggung jawab dari sebuah pekerjaan yang memiliki tujuan untuk membuat pekerjaan tersebut lebih memberi semangat para karyawan dan juga dapat memberi inspirasi bagi karyawan (Alber 2007, dalam Achieng, Ochieng & Owuor 2014). Manfaat dari *job redesign* itu sendiri adalah dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan tersebut, sehingga *job redesign* telah banyak digunakan sebagai strategi *human resource* untuk mengembangkan dinamik baru dan kehidupan yang produktif di dalam lingkungan bisnis yang sangat cepat berubah (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016).

Jenis dari *job redesign* adalah *job enrichment*, *job enlargement* dan juga *job rotation* (Website Study, 2018). *Job enrichment* adalah teknik penambahan tanggung jawab dan tingkat pencapaian karyawan untuk memotivasi karyawan dalam bekerja. Sedangkan *job enlargement* adalah teknik penambahan jumlah pekerjaan yang karyawan lakukan untuk menambah keberagaman pekerjaan yang karyawan dapatkan (Kinicki & Williams, 2009). Lalu *job rotation* adalah perpindahan posisi karyawan ke posisi lain yang sudah direncanakan untuk suatu tujuan tertentu, *job rotation* terdiri dari dua jenis yaitu *job rotation* dalam satu fungsi dan *job rotation* lintas fungsi (Bennett 2003, dalam Baro 2012).

Penelitian ini ditujukan untuk meneliti dampak dari seringnya perusahaan melakukan *job redesign* kepada karyawan, seperti contohnya *job enlargement* yang

dilakukan PGN kepada karyawannya. Teknik penambahan jumlah pekerjaan ini dapat disebut kurang teratur sehingga masih terdapat karyawan dari satu departemen dapat mengerjakan tugas dari departemen lain karena adanya *job redesign* ini. Penelitian ini juga bertujuan ingin mengetahui dampak dari adanya *job enrichment* yang dilakukan PGN terhadap karyawannya, apakah adanya teknik penambahan tanggung jawab dan tingkat pencapaian karyawan ini dapat memotivasi karyawan atau tidak. Penambahan tanggung jawab karyawan berkaitan langsung dengan dimana karyawan itu ditempatkan, semakin besar lingkup tempat kerja karyawan maka tanggung jawab yang dimiliki akan semakin besar, contohnya dengan adanya *job rotation* karyawan dari satu departemen ke departemen lain yang lebih memiliki resiko dan tanggung jawab yang besar.

Setelah peneliti melakukan *in depth interview* dengan delapan karyawan PGN, peneliti menemukan fakta bahwa PGN seringkali melakukan *job rotation* kepada karyawannya dalam waktu yang sangat cepat. Dalam kurun waktu enam bulan terakhir, di dalam divisi *human capital management* terjadi *job rotation* kepada 10 dari 40 orang karyawan. Salah satu contoh dari narasumber mengaku telah mengalami *job rotation* sebanyak dua kali dalam waktu enam bulan. Empat dari delapan karyawan mengaku hal ini membuat karyawan harus belajar kembali tentang posisi karyawan yang baru dalam waktu yang singkat, dan sebelum karyawan mendalami posisi tersebut, karyawan sudah harus dipindahkan ke departemen yang baru. Karyawan mengaku hal tersebut mengganggu fokus karyawan dalam bekerja, karena pekerjaan karyawan selalu

berubah-ubah, dan harus selalu memulai beradaptasi dengan *job situations* yang baru, atasan baru dan juga *partner* kerja baru.

Job satisfaction dapat dipengaruhi oleh *job situations* dan juga pekerjaan karyawan itu sendiri (Locke 1976, dalam Davis 2004). *Job satisfaction* mengacu pada keadaan dimana karyawan menikmati pekerjaan mereka atau keadaan emosional yang positif setelah karyawan tersebut menerima penilaian kinerjanya dan *performance* mereka (Shaikh, Bhutto & Maitlo 2012, dalam Heilmann 2016).



Sumber: Jobstreet.com, 2017

Gambar 1. 2 Happiness Index Survey Indonesia 2017

Menurut data dari Jobstreet, di tahun 2017 tingkat ketidakbahagiaan masyarakat Indonesia dalam dunia kerja meningkat. Di tahun 2016 tingkat ketidakbahagiaan masyarakat Indonesia dalam dunia kerja sebesar 5,16%, sedangkan di tahun 2017 menunjukkan sebesar 5,27%, terjadi peningkatan sebesar 0,11%. Hal ini dapat menyebabkan timbulnya *job dissatisfaction*. Seperti yang dinyatakan Gallup 2010 bahwa *salary*, *supervisor* dan hubungan dengan *coworkers* adalah hal-hal yang termasuk dalam faktor-faktor penyebab *job dissatisfaction*. Jika *job dissatisfaction*

karyawan semakin meningkat maka untuk meningkatkan *employee performance* karyawan tersebut akan semakin sulit dan menghambat perusahaan untuk mencapai tujuan (Gallup, 2010).

Hasil dari *in depth interview* peneliti dengan karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk menunjukkan adanya *job dissatisfaction*, delapan narasumber menyatakan mereka mengalami *job dissatisfaction* dengan alasan atau faktor yang berbeda-beda. Enam dari delapan karyawan mengalami *job dissatisfaction* karena faktor gaji dan *benefit* yang mereka dapatkan. Terdapat karyawan yang dimutasi dari luar kota mengalami *job dissatisfaction* karena pencabutan hak rumah dinas di Jakarta. Hal tersebut terjadi karena adanya tindakan efisiensi perusahaan yang mengakibatkan karyawan kehilangan *benefit* yang diberikan perusahaan. Sedangkan ada juga karyawan yang mengalami *job dissatisfaction* karena mereka merasa gaji yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang mereka lakukan.

Masih berkaitan dengan *job dissatisfaction*, terdapat empat dari delapan karyawan menyatakan bahwa adanya permasalahan dengan *coworkers* menyebabkan pekerjaan tertunda dan menumpuk. Setiap karyawan sudah pasti menginginkan *coworkers* yang dapat diajak bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi dengan adanya *coworkers* yang tidak mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu membuat dampak merugikan bagi karyawan.

Penyebab lain dari adanya *job dissatisfaction* yang peneliti temukan adalah terdapat empat dari delapan karyawan merasa adanya ketidakjelasan jenjang karir karyawan. Karyawan merasa kurang termotivasi dalam bekerja dengan adanya

ketidakjelasan jenjang karir mereka, dan untuk mencapai tujuan karyawan tersebut butuh waktu yang cukup lama, sehingga hal ini menyebabkan karyawan mengalami *job dissatisfaction*.

Terdapat beberapa penelitian yang menginvestigasi mengenai *job satisfaction* dengan *performance*. Seperti yang diungkapkan Falkenburg & Schyns (2007) dalam Siengthai & Pila-Ngarm (2016), mereka mendukung bahwa *job satisfaction* dapat memiliki efek positif dalam meningkatkan *employee performance*. Oleh karena itu, untuk menjaga *employee performance* perusahaan tetap tinggi, perusahaan harus lebih memperhatikan keadaan karyawan.

Employee performance menurut Anitha J. (2014) menunjukkan apa yang karyawan capai, baik dalam hal keuangan atau non-keuangan perusahaan yang memiliki hubungan langsung dengan kinerja organisasi dan juga keberhasilan organisasi tersebut. Menurut Damoah & Ntsiful (2016), *employee performance* mengacu kepada aktivitas kerja karyawan yang diharapkan perusahaan dan diukur dengan beberapa standar.

Employee performance karyawan dapat diukur dengan berbagai metode, salah satunya adalah metode perhitungan *output* karyawan selama karyawan itu bekerja. Jika *output* seorang karyawan dikategorikan terlalu rendah maka karyawan tersebut dapat masuk kedalam golongan karyawan yang kurang berkontribusi dalam bekerja. Seperti yang dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk, setiap tiga tahun sekali melakukan *output analysis* pada setiap jabatan yang ada di dalam perusahaan yang

bertujuan untuk mengetahui apakah *employee performance* setiap karyawan meningkat atau menurun, juga berfungsi untuk proses efisiensi perusahaan.

Di bulan Agustus tahun 2017, PGN kembali melakukan *output analysis* kepada seluruh karyawan PGN. Program *output analysis* dilakukan oleh divisi *human capital management* PGN khususnya departemen *workforce and competence management*. Departemen *workforce and competence management* memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk mengelola kegiatan perencanaan kebutuhan pekerja, pelaksanaan rekrutmen, menganalisa posisi/jabatan, serta mengukur dan menganalisis kompetensi pekerja.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Output Karyawan

N	NAMA	STATUS	POSISI	UNIT	DEPARTEMEN	DIREKTORAT	FTE
176		OS	Teknisi FOTS	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
177		OS	Teknisi Patroli	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
178		OS	Teknisi Patroli	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
179		DH Non Capeg	Team Leader	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	1.26
180		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.24
181		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.32
182		DH Non Capeg	Telco Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.19
183		DH Non Capeg	Telco Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.09
184		DH Non Capeg	Telco Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.09
185		Direct Hire	Koordinator Regional	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
186		Direct Hire	Account Executive	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.57
187		DH Non Capeg	Team Leader Engine	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
188		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
189		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	1.29
190		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	1.26
191		DH Non Capeg	Scada Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	
192		DH Non Capeg	Telco Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.80
193		DH Non Capeg	Telco Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.80
194		DH Non Capeg	Radio Engineer	Regional Offi	Regional Offi	Teknik & Komersial	0.31

Sumber: Data Perusahaan, 2017

Data diatas adalah laporan dari beberapa hasil perhitungan *output* karyawan PGN. Tabel diatas menunjukkan jumlah *output* dari 12 karyawan PGN dengan hasil 9 dari 12 karyawan memiliki *output* dibawah 0,8. Terdapat dua jenis kategori penilaian

output, yaitu tinggi dan rendah. Karyawan yang memiliki *output* dibawah 0,8 termasuk dalam kategori yang rendah atau artinya karyawan memiliki *employee performance* yang rendah dan memiliki waktu lebih dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang memiliki *output* dengan skala 0,8 - 1,2 adalah karyawan yang termasuk dalam kategori tinggi atau artinya karyawan memiliki *employee performance* yang tinggi dan cukup berkontribusi dalam bekerja.

Peneliti melakukan penjumlahan *output* bagi setiap karyawan saat melakukan praktik kerja lapangan di PGN dengan metode perhitungan *full-time equivalent*, dan hasil yang peneliti dapatkan dari data yang peneliti olah adalah terdapat 29 karyawan dari 50 karyawan yang memiliki *output* rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PGN memiliki hasil yang kurang dalam *employee performance*.

Menurut hasil *in depth interview* peneliti dengan karyawan PGN, peneliti menemukan terdapat enam dari delapan karyawan merasa dirinya belum menjadi yang terbaik selama mereka bekerja, mereka merasa masih ada karyawan lain yang lebih baik dari dirinya. Sedangkan lima dari delapan karyawan mengaku tidak membuat standar kerja yang tinggi dalam bekerja, hal ini membuktikan bahwa karyawan tidak mengutamakan *performance* mereka secara penuh dalam bekerja.

Mengacu kepada hasil *output analysis* karyawan PGN, dapat dikatakan PGN masih kurang memperhatikan *employee performance* sehingga masih banyak karyawan yang memiliki *employee performance* yang rendah. Peneliti merasa bahwa *employee performance* sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan demi kemajuan perusahaan itu sendiri, dan juga PGN sebagai perusahaan yang melayani

negara karena sebagian sahamnya dimiliki negara maka sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik untuk kemajuan negara.

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan di PT Perusahaan Gas Negara Tbk, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH JOB REDESIGN DAN JOB SATISFACTION TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE: TELAHAH PADA KARYAWAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK”.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat menjadi pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah *job redesign* berpengaruh positif terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk?
3. Apakah *job redesign* dan *job satisfaction* secara bersamaan memiliki *interaction effect* terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti merumuskan tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job redesign* terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
3. Untuk mengetahui *interaction effect* dari *job redesign* dan *job satisfaction* secara bersamaan terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi para pembaca tentang *job redesign* dan *job satisfaction* terhadap *employee performance* telah pada karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dalam mengidentifikasi pengaruh dari *job redesign* dan *job satisfaction* terhadap *employee performance* karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk. Penelitian ini juga dapat memberikan ilmu dan saran mengenai bagaimana meningkatkan *employee performance* perusahaan sehingga produktivitas perusahaan terus meningkat dengan adanya dukungan para karyawan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut, sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangannya

1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti melakukan penelitian kepada karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan tetap PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
3. Responden penelitian ini adalah karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk yang sudah bekerja minimal selama 1 tahun.
4. Responden penelitian ini adalah karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk yang sudah pernah mengalami *job redesign* minimal satu kali.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini peneliti menjelaskan fenomena latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi. Terdapat juga penjelasan singkat mengenai *job redesign*, *job satisfaction* dan juga *employee performance*. Serta penjelasan mengenai fenomena yang ada di PT Perusahaan Gas Negara Tbk.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai teori dari tiap variabel yang ada di dalam penelitian. Mulai dari cangkupan besar teori manajemen hingga teori *job redesign*, *job satisfaction* dan juga *employee performance*.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini peneliti menjelaskan secara umum objek penelitian skripsi ini yaitu PT Perusahaan Gas Negara Tbk. Pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai metode penelitian, metode pengambilan sampel, juga metode analisis data penelitian.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan menganalisis dan menjelaskan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan pengaruh dari tiap variabel dan bagaimana pengaruhnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian yang peneliti lakukan. Peneliti juga memberi saran untuk perusahaan dan juga untuk penelitian selanjutnya,.

UMMN