

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Hal ini dikarenakan adanya garis ketersinggungan atau interaksi antar individu itu sendiri, baik pada organisasi maupun pada teknologinya. Hal ini mengakibatkan kehidupan dinamik dalam suatu organisasi akan menjadi suatu dinamika itu sendiri (Almigo. 2004: 50).

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, karyawan dalam organisasilah yang pada akhirnya yang menjalankan (Sudarmadi. 2007: 1). Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Tanaja dan Srimulyani (dalam Almigo. 2004: 52) menyebut manusia merupakan harta kekayaan yang terpenting dan mempunyai kontribusi paling besar bagi keberhasilan suatu organisasi.

Tuntutan terhadap pemuas kebutuhan manusia semakin meningkat dan beragam. Kondisi ini melahirkan persaingan yang semakin tinggi dalam

dunia bisnis, menyebabkan dunia usaha menjadi sangat kompetitif, iklim bisnis yang selalu berubah dan tidak pasti. Hal tersebut menuntut upaya dan strategi perusahaan yang tepat agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjamin. Perusahaan harus melakukan efisiensi dengan berbagai cara, antara lain: mengurangi jumlah tenaga kerja, menghemat biaya operasional, menutup cabang lain yang tidak produktif dan kebijakan-kebijakan lain yang sesuai dengan keadaan keuangan dari masing-masing perusahaan (Devi, 2009: 1).

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, setiap perusahaan berusaha untuk menerapkan strategi bisnis yang menguntungkan bagi perusahaan serta memperkecil biaya dalam pembayaran tenaga kerja tetap. Salah satu strategi bisnis yang semakin marak berkembang adalah penggunaan tenaga *outsourcing* dalam perusahaan. Dengan menggunakan tenaga *outsourcing* dalam kegiatan perusahaan, diharapkan pengeluaran yang dikeluarkan oleh perusahaan tidak terlalu besar. Selain itu dengan penggunaan tenaga *outsourcing*, perusahaan mampu meraup keuntungan yang besar layaknya dengan menggunakan tenaga kerja tetap.

Outsourcing adalah pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa

tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak (Chandra K. dalam Devi. 2009:1). Dalam praktik *outsourcing*, terdapat tiga pihak yang melakukan hubungan hukum, yaitu pihak principal (perusahaan pemberi kerja), pihak vendor (perusahaan penerima pekerjaan atau penyedia jasa tenaga kerja) dan pihak pekerja atau buruh (Royen. 2009: 34).

Keberadaan karyawan kontrak dan *outsourcing* adalah suatu kenyataan yang sulit untuk dihilangkan karena tidak semua perusahaan sudah benar-benar siap untuk memiliki karyawan tetap dengan segala konsekuensinya. Hal ini dikarenakan adanya suatu kenyataan bahwa beberapa jenis bisnis tertentu mengandung ketidakpastian yang tinggi sehingga merupakan resiko besar kalau perusahaan langsung mengangkat karyawan tetap. Namun, resiko yang mungkin timbul dari *outsourcing* antara lain produktivitas justru menurun jika perusahaan *outsourcing* yang dipilih tidak kompeten dan *wrong man on the wrong place*, jika proses seleksi, *training* dan penempatan tidak dilakukan secara cermat oleh perusahaan *outsourcing*. Sebagai akibatnya, kinerja perusahaan akan menurun sebab keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya termasuk juga kinerja karyawan *outsourcing* di dalam perusahaan tersebut (Devi. 2009:2).

Problema *outsourcing* di Indonesia semakin parah seiring dilegalkannya praktik *outsourcing* dengan Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang banyak menuai kontroversi itu (Royen. 2009: 1). Beberapa ketentuan pokok dalam *outsourcing* adalah penyelenggara *outsourcing* harus berbadan hukum, hak-hak normatif harus diberikan kepada karyawan *outsourcing*. *Outsourcing* harus dipandang secara jangka panjang, mulai dari pengembangan karir karyawan, efisiensi dalam bidang tenaga kerja, organisasi, *benefit*, dan lainnya. Berdasarkan pasal 66 Undang-Undang nomor 13 tahun 2003, *outsourcing* diperbolehkan hanya untuk kegiatan penunjang dan kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi (Devi. 2009: 2).

Beberapa bidang pekerjaan untuk alih daya (*outsourcing*), menurut Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 pasal 66 ayat 1 diantaranya adalah usaha pelayanan kebersihan, usaha penyedia tenaga pengamanan, usaha penyedia angkutan pekerja atau buruh, usaha penyedia makanan bagi pekerja atau buruh serta jasa penunjang pertambangan dan perminyakan (www.wikipedia.org diakses tanggal 22 September 2013).

Penggunaan tenaga *outsourcing* tidak hanya di sebuah perusahaan, akan tetapi penggunaan tenaga *outsourcing* juga merambah lingkup pemerintahan. Seperti yang terjadi di kota Solo yang menggunakan tenaga

outsourcing dalam pemeliharaan taman kota. Rencananya penggunaan tenaga *outsourcing* di kota Solo akan dihapus karena alasan kinerja tenaga kebersihan kontrak yang dikoordinasi rekanan selama ini dinilai kurang optimal. Selain performa kerja, menurut kepala DKP, Hasta Gunawan menilai keberadaan *outsourcing* kurang menguntungkan dari segi *financial*. Karena seharusnya Pemerintah Kota harus mengeluarkan berbagai biaya untuk jasa rekanan, honor pengadaan hingga pajak *outsourcing*. (www.solopos.com diakses tanggal 16 Agustus 2013).

Sehubungan dengan hal di atas, munculah fenomena yang merugikan dan dapat menghancurkan tujuan organisasi perusahaan seperti kepuasan kerja, kelambanan kerja, kebosanan kerja, penurunan efisiensi kerja, senioritas, kecemburuan sosial, penurunan semangat kerja dan penurunan produktivitas kerja. Kenyataannya sekarang ini banyak para pekerja atau karyawan yang masuk terlambat, bermalas-malasan, dan sebagainya sehingga bukannya menunjang kemajuan dan pengembangan tetapi akan menghambat kemajuan dan pengembangan dari perusahaan itu sendiri (Almigo. 2004: 52).

Beberapa hal yang menyebabkan karyawan menjadi meningkat kinerjanya atau bahkan menurun kinerjanya adalah kepuasan kerja. Ketika seorang karyawan merasa puas dalam pekerjaannya, maka kinerja karyawan

tersebut akan lebih optimal. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dapat menimbulkan perubahan perilaku pada diri karyawan. Jika kepuasan kerja tidak diperhatikan, maka kinerja karyawan dalam bekerja menjadi tidak optimal dan karyawan tersebut cenderung untuk bekerja secara apa adanya.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins dalam Almigo. 2004: 53). Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Pandangan tersebut dapat disederhanakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaan (Almigo. 2004: 53).

Kepuasan dalam bekerja dipengaruhi oleh beberapa aspek-aspek seperti upah, pekerjaan, promosi, atasan dan rekan kerja (Robbins dalam Sopiah. 2008: 171). Mengenai kepuasan kerja, pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan

tersebut. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Karyati. 2010: 41). Perbedaan dalam penilaian ini karena bersifat subyektif dan tergantung pada perbedaan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pengalaman kerja.

Menurut Strauss dan Sayles (dalam Chasanah. 2000: 6) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Meskipun banyak keluhan tentang pekerjaan, ternyata orang Indonesia mengaku puas dengan pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh konsultan manajemen internasional, *Accenture*, terhadap 4.100 eksekutif dari organisasi menengah hingga besar di 33 negara, termasuk Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan 42% profesional Indonesia mengaku puas dengan pekerjaannya. Jika dibagi berdasarkan jenis kelamin, 53% perempuan jauh lebih puas terhadap pekerjaannya ketimbang pria (50%), 11% perempuan mengaku belum puas

dalam pekerjaannya tetapi belum berpikir untuk mencari pekerjaan baru, 9% lainnya belum puas dan sudah mencari bidang pekerjaan lain di dalam perusahaan yang sama, 22% perempuan lain memutuskan untuk mencari lowongan pekerjaan di perusahaan lain, dan 5% lainnya berencana untuk berwirausaha. (www.kompas.com diakses tanggal 16 Agustus 2013).

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya termasuk karyawan *outsourcing*, misalnya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan dan memberikan motivasi kepada karyawan tersebut. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya (Devi. 2009: 2). Douglas (dalam Nugroho. 2006: 1) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya (Mangkunegara. 2007: 9). Dalam menilai kinerja karyawan, perusahaan biasanya mempunyai penilaian kinerja tersendiri yang bisa dijadikan tolak ukur untuk melihat tingkat perkembangan kualitas tenaga kerja, yang mencakup kecakapan dan ketrampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Ada dua alasan mengapa perlu dilakukan penilaian kinerja, yaitu pertama karena penilaian kinerja menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang promosi dan gaji. Kedua karena penilaian prestasi kerja menyediakan kesempatan bagi pemimpin dan bawahan untuk bersama-sama meninjau perilaku yang berkaitan dengan pekerjaannya (Karyati. 2010: 41).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Karyati (2010) terhadap 190 orang guru dan 398 guru-guru di Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Banjarbaru menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja guru. Dari analisis data deskriptif menunjukkan pula bahwa sebagian besar guru memiliki skor pada kelompok > 230 (23%), sebagian kecil guru memiliki skor antara 177-230 (58%), skor 100- <177 (19%) dan kelompok skor <100 (0%). Hal ini menunjukkan bahwa guru-guru Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Banjarbaru memiliki kepuasan kerja yang

sebagian kecil “sangat puas”, cukup besar memiliki kepuasan kerja yang “puas”, sebagian terkecil memiliki kepuasan kerja yang “cukup puas”, dan tidak ada guru yang tidak memiliki kepuasan kerja yang “tidak puas”. Sedangkan gambaran kinerja guru menunjukkan bahwa sebagian besar guru memiliki skor pada kelompok >225 (21%), sebagian kecil guru memiliki skor antara 168-225 (65%), skor 100- <177 (14%) dan kelompok skor <100 (0%). Hal ini menunjukkan bahwa guru-guru Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kota Banjarbaru memiliki kinerja yang sebagian kecil “sangat tinggi”, sebagian besar memiliki kinerja yang “tinggi”, sebagian terkecil memiliki kinerja yang “sedang”, dan tidak ada guru yang tidak memiliki kinerja yang rendah.

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Eva Kris Diana Devi (2009). Pada penelitian yang dilakukan oleh Eva Kris Diana Devi, selain variabel kepuasan kerja, terdapat variabel motivasi untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan *outsourcing* dengan variabel *intervening* (komitmen organisasional) yang digunakan untuk menganalisis pengaruh tingkat komitmen karyawan *outsourcing* terhadap perusahaan. Penelitian yang dilakukan di PT. Semeru Karya Buana dengan 100 orang sebagai sampel penelitian dilakukan pada karyawan yang menempati bagian produksi (*log* dan *packing*), *assembling*, dan *quality control*. Hasil

penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan nilai *Critical Ratio* (C.R) 2.086 dengan P (*Probability*) sebesar 0,037 ($p < 0,05$).

Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua bidang mampu digeneralisasikan oleh penelitian yang dilakukan. Hal ini dikarenakan responden yang menjadi obyek penelitian tidak mampu mewakili penelitian yang telah dilakukan. Pada penelitian yang dilakukan, hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pada karyawan *outsourcing* penyapu jalan tentu hasilnya akan berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada guru (penelitian Karyati tahun 2010) serta penelitian pada karyawan produksi (penelitian Eva Kris Diana tahun 2009).

Seperti yang terjadi pada karyawan *outsourcing* yang bekerja sebagai karyawan penyapu jalan di Pemerintahan Kota Pasuruan. Dari penelitian yang dilakukan, terdapat ketidaksinkronan antara fakta yang ada maupun dengan teori. Disebutkan bahwa jika kepuasan kerja merupakan sikap umum dari individu terhadap pekerjaannya (Stephan Robbins dalam Almigo. 2004: 53). Yang dapat disimpulkan jika kepuasan kerja tinggi, maka kinerja karyawan akan tinggi dan begitu pula sebaliknya. Jika kepuasan kerja rendah, maka kinerjanya akan menurun (rendah). Akan

tetapi pada penelitian yang dilakukan, karyawan yang kepuasan kerjanya sedang atau rendah, memiliki kinerja yang baik dan maksimal.

PT. Dwi Jaya merupakan perusahaan *outsourcing* yang ada di Kota Pasuruan, tepatnya di Kebonsari. Dalam kegiatan usahanya, PT. Dwi Jaya melakukan kerjasama dengan Pemerintahan Kota Pasuruan dalam bidang pemeliharaan kebersihan jalan. Pada kontrak kerja dengan Pemerintah Kota Pasuruan, PT. Dwi Jaya menawarkan 23 tenaga *outsourcing* yang siap untuk bekerja di tempat yang telah ditentukan. Adapun tempat yang menjadi lingkungan kerja karyawan *outsourcing* meliputi jalan Alun-Alun (seputaran alun-alun) dan jalan Panglima Sudirman.

Dalam bekerja, karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya bekerja dari jam 05.00 - 08.00 (untuk jam pagi/tahap I) dan jam 14.00 - 16.00 (untuk jam siang/tahap II). Akan tetapi dalam praktik jam kerja tersebut tidak diterapkan. Hal ini dikarenakan ada beberapa yang mempunyai pekerjaan lain selain pekerjaan sebagai karyawan penyapu jalan. Biasanya karyawan datang jam 05.00 (untuk jam pagi/tahap I) dan jam 13.00 (untuk jam siang/tahap II). Sedangkan untuk jam pulang, biasanya karyawan akan pulang setelah pekerjaan mereka selesai. Namun ada pula karyawan yang datang jam 04.00 (jam pagi) karena selain bekerja sebagai karyawan

outsourcing Pemerintahan Kota Pasuruan, dia juga bekerja sebagai loper koran dan penjaga toko parfum.

Permasalahan dalam bekerja biasanya timbul dari upah yang terkadang dibayarkan terlambat oleh perusahaan. Perusahaan berdalih hal ini terjadi karena rumitnya sistem yang ada di Pemerintahan Kota Pasuruan. Selain permasalahan upah/gaji, masalah yang tidak kalah pentingnya adalah kondisi jalan yang meskipun tetap disapu tetap saja kotor akibat daun yang berguguran. Pernah salah satu karyawan ditegur oleh pegawai Pemerintahan karena banyaknya daun yang berserakan, padahal tempat tersebut sudah disapu. Selain itu dalam bekerja tidak adanya hari libur juga membuat karyawan merasa jenuh, meskipun jam kerja mereka tidak terlalu padat (fleksibel).

Ketakutan yang mereka rasakan saat ini adalah kurangnya perhatian pemerintah terhadap masalah karyawan *outsourcing* yang ada di Kota Pasuruan. Hal ini dikarenakan mereka bekerja hingga 3 tahun namun tidak ada kejelasan tentang status mereka dalam bekerja. Menurut mereka pada tahun-tahun sebelumnya, karyawan *outsourcing* yang bekerja hingga 3 tahun oleh Pemerintah Kota Pasuruan akan dipromosikan untuk kemudian diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Namun hingga saat ini status mereka hanya sebagai karyawan *outsourcing* yang sewaktu-waktu bisa

kehilangan pekerjaan. Oleh karena itu beberapa orang karyawan memilih untuk mempunyai pekerjaan lain di samping pekerjaan sebagai karyawan *outsourcing* Pemerintah Kota.

Meskipun banyak tantangan dalam pekerjaan mereka saat ini, kinerja yang ditunjukkan karyawan *outsourcing* ini tergolong baik dan optimal. Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan yang masuk bekerja, baik di jam kerja pagi (tahap I), maupun jam kerja siang (tahap II) meskipun ada beberapa karyawan yang mengganti jam kerjanya karena mempunyai pekerjaan lain di samping pekerjaan tersebut.

Diperolehnya kepuasan kerja bagi karyawan merupakan hak mutlak yang dimiliki oleh karyawan. Tentu akan menjadi hal yang bagus jika diimbangi dengan kinerja yang tinggi dan maksimal. Namun akan menjadi persoalan yang rumit jika kepuasan rendah, akan tetapi kinerjanya tinggi. Karena bagaimanapun persoalan kepuasan kerja merupakan harapan yang pasti ingin diraih oleh setiap karyawan, termasuk karyawan *outsourcing*.

Berdasarkan paparan data di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan**”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan?
3. Adakah hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan.
3. Membuktikan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kodya Pasuruan.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam kajian psikologi terutama di bidang psikologi industri dan organisasi tentang kepuasan kerja dan kinerja karyawan *outsourcing*.

2. Secara Praktis

- a) Bagi perusahaan, memberikan masukan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja. Sekaligus sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil langkah untuk peningkatan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti dalam dunia industri dan organisasi. Selain itu sebagai bahan penelitian sekaligus sebagai tolak ukur dalam pembelajaran yang selama ini diterima di bangku kuliah.
- c) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai karyawan *outsourcing* serta menambah literatur bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan ini berisi pokok-pokok pemikiran yang melatar belakangi penulisan skripsi ini. Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

Bab II Kajian Teori

Pada bab II ini akan diuraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam pembuktian dan solusi untuk hipotesis. Sebagai acuan akan diuraikan pula penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan hipotesis yang diajukan. Adanya kerangka konseptual diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan. Selain itu dengan pembuktian dari perspektif islam mengenai penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan pengetahuan tidak hanya dari bidang keilmuan umum (psikologi), akan tetapi juga dari bidang agama (Islam).

Bab III Metode Penelitian

Pada bab III ini akan dijelaskan tentang rancangan penelitian, identifikasi variabel penelitian dan definisi operasional variabel. Dijelaskan pula tentang populasi dan sampel dalam penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, validitas dan reliabilitas serta tehnik analisis yang digunakan untuk mengolah data yang terkumpul dari obyek penelitian berupa kuosioner kepuasan kerja dan penilaian kinerja dari perusahaan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijabarkan tentang gambaran umum objek penelitian serta demografi responden. Selain itu juga akan dijabarkan mengenai hasil analisis data yang didapat dari obyek penelitian (sampel).

Bab V Penutup

Berdasarkan penjelasan hasil analisis data pada bab IV di atas, akan dirumuskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran bagi instansi terkait, karyawan dan penelitian selanjutnya.