

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam berjalannya suatu organisasi atau instansi. Tanpa adanya peran manusia sebagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Manusia merupakan penggerak dan penentu keputusan dalam mencapai keberhasilan dari tujuan perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan menentukan efektif atau tidaknya kinerja suatu perusahaan.

Keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan itu dipengaruhi oleh kinerja dari setiap individu. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Menurut Mangkunegara (2022:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

PT Sinde Multi Kemasindo, merupakan anak perusahaan PT Sinde Budi Sentosa. PT Sinde Multi Kemasindo bergerak di Bidang Plastic Packaging, dengan metode *Injection Molding*, yaitu metode pembentukan material *termoplastik* material meleleh karena pemanasan diinjeksikan oleh *pluger* ke dalam cetakan yang didinginkan oleh air kemudian mengeras.

Setelah melakukan observasi di PT Sinde Multi Kemasindo penulis menemukan masalah yang terkait dengan kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun masalah yang ditemukan oleh penulis tentang masalah kinerja karyawan yaitu kerajinan karyawan dalam hal ketepatan waktu bekerja, masih ada karyawan yang datang terlambat. Selain itu, banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan. Berikut adalah data absensi karyawan PT Sinde Multi Kemasindo bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2023, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Presensi Kehadiran Karyawan

PT Sinde Multi kemasindo Bulan Januari 2021 – Desember 2023

Tahun	Jumlah Karyawan	Presensi								Keterangan
		Terlambat		Izin		Sakit		Cuti		
2021	112	406	36%	166	15%	158	14%	189	17%	Dalam 1 bulan karyawan mengalami terlambat, izin, sakit dan cuti lebih dari satu kali
2022	112	433	39%	259	23%	148	13%	231	21%	
2023	112	383	34%	163	14%	308	27%	261	23%	
Rata-rata			36%		17%		18%		20%	

Sumber : HRD PT Sinde Multi Kemasindo, tahun 2021-2023

Tabel 1.1 tersebut menunjukkan data presensi karyawan PT Sinde Multi Kemasindo bulan Januari 2021 - Desember 2023. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat masalah dari kehadiran yang merupakan tanggung jawab karyawan yaitu masih ada karyawan yang melanggar standar ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT Sinde Multi Kemasindo, dapat disimpulkan tingkat keterlambatan tertinggi pada tahun 2022 sebanyak 39% dan terendah pada tahun 2023 sebanyak 34%. Jumlah izin tertinggi pada tahun 2022 sebanyak 23%, dan jumlah sakit tertinggi pada tahun 2023 sebanyak 27% dan terendah tahun 2022 sebanyak 13%, sedangkan pada jumlah cuti tertinggi pada tahun 2023 sebanyak 23%, terendah pada tahun 2021 sebanyak 17%.

PT Sinda Multi Kemasindo menggunakan konversi nilai prestasi (NP) yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Berikut merupakan konversi nilai prestasi di PT Sinda Multi Kemasindo.

Tabel 1. 2 Konversi Nilai Prestasi

Nilai	Keterangan	
	BS	461 -500
B+	426 – 460	Baik Sekali
B	374 – 425	Baik
C+	310 – 373	Cukup Baik
C	247 -309	Cukup
K	146 – 246	Kurang

Sumber : HRD PT Sinda Multi Kemasindo tahun 2023

Selain itu, untuk mengukur kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo menerapkan penilaian kinerja dengan nilai kinerja karyawan yang diperoleh dari data tiga tahun. Berikut adalah data penilaian kinerja karyawan yang dilakukan PT Sinda Multi Kemasindo pada tahun 2021 – 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Persentase Kinerja Karyawan PT Sinda Multi Kemasindo
Tahun 2021–2023

Katagori Penilaian	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
BS (Istimewa)	2	2%	0	0%	1	1%
B+ (Baik Sekali)	5	4%	7	6%	5	4%
B (Baik)	75	67%	80	71%	82	73%
C+ (Cukup Baik)	20	18%	20	18%	15	13%
C (Cukup)	10	9%	5	4%	9	8%
K (kurang)						
Total	112	100%	112	100%	112	100%

Sumber : HRD PT Sinda Multi Kemasindo Tahun 2021 - 2023

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan hasil penilaian kinerja selama tiga tahun terakhir mengalami naik turun atau fluktuatif. Dapat disimpulkan pada tahun 2023 penilaian kinerja pada katagori baik mencapai 73%, sedangkan jumlah karyawan yang mendapat katagori istimewa hanya 1%. Dapat dilihat kembali bahwa yang paling mendominasi adalah katagori baik dan masih ada karyawan yang mendapat katagori cukup.

PT Sinde Multi Kemasindo selaku anak perusahaan yang bergerak di bidang plastic packaging memiliki kinerja yang tinggi, perlu memiliki pemimpin yang bergaya kepemimpinan transformasional yang tinggi untuk mempertahankan semangat dan kinerja karyawan. Nugroho et al., (2022:873) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki karakteristik untuk mengubah ide menjadi tindakan nyata dan untuk memengaruhi pegawai untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan transformasional memotivasi atau mendorong pegawainya menggunakan akal dan potensi mereka untuk mengatasi hambatan pekerjaan, memahami tujuan yang ditargetkan perusahaan. Perusahaan memang membutuhkan kepemimpinan transformasional.

Untuk mengetahui kinerja karyawan yang terjadi di lapangan dilakukan prasurvei terhadap 10 responden. Berikut hasil prasurvei mengenai fenomena yang terjadi dalam perusahaan yang dapat memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan pada PT Sinde Multi Kemasindo.

Tabel 1. 4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

No	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	Jumlah Responden	Frekuensi Responden	%
1	Kepemimpinan Transformasional	10 orang	9 orang	90%
2	Displin	10 orang	4 orang	40%
3	Motivasi kerja	10 orang	5 orang	50%
4	Komitmen organisasi	10 orang	7 orang	70%
5	Pemberdayaan Karyawan	10 orang	3 orang	30%
6.	Kepuasan Kerja	10 orang	6 orang	60%

Sumber: Hasil olah data kuesioner prasurvei, 2024

Berdasarkan hasil prasurvei kepada 10 orang karyawan bahwa faktor yang mendominasi dalam memengaruhi kinerja karyawan yaitu kepemimpinan transformasional dengan persentase 90%, komitmen organisasi sebesar 70% dan kepuasan kerja sebesar 60%. Oleh sebab itu, peneliti mengambil faktor kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja untuk dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Menurut, Suriagiri (2020:53) Kepemimpinan Transformasional adalah seseorang yang dapat memberikan inspirasi bagi pengikutnya untuk mencapai hasil yang luar biasa dan dalam prosesnya, dapat mengembangkan kapasitas kepemimpinannya.

Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada kepemimpinan. Inilah sebabnya posisi kepemimpinan sangat penting dalam organisasi. Pemimpin dengan kepemimpinan transformasional berperan strategis dan menentukan dalam berjalannya organisasi dan menentukan kinerja organisasi.

Beberapa hasil studi terdahulu menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja (Pamungkas & Rijanti, 2024:9). Penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian Nurhuda et al., (2020:5) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PT Sinda Multi Kemasindo guna menggambarkan mengenai kondisi kepemimpinan transformasional, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kepemimpinan transformasional.

Tabel 1. 5 Hasil Prasurvei variabel Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan Transformasional (X ₁)					
No	Item Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<i>Idealized Influence</i> (Pengaruh Ideal)					
2	Pemimpin mampu meningkatkan optimism bawahan	5	50%	5	50%
<i>Inspirational Motivation</i> (Motivasi Inspirational)					
4	Pemimpin mampu meningkatkan semangat tim dalam organisasi	4	40%	6	60%
<i>Intellectual Stimulation</i> (Stimulasi Intelektual)					
6	Pemimpin selalu memberikan ide kreatif pada bawahan	3	30%	7	70%
<i>Individual Consideration</i> (Pertimbangan Individu)					
8	Pemimpin menyediakan sumber daya dukungan yang di perlukan bagi setiap anggota tim untuk mencapai tujuan mereka	6	60%	4	40%
Jumlah Responden		10			

Sumber : Hasil olah data kuesioner prasurvei, 2024

Berdasarkan hasil tabel 1.5 prasurvei yang dilakukan kepada 10 responden dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan “pemimpin memberikan ide kreatif pada karyawan” sebanyak 7 orang (70%) menjawab “tidak”, Artinya pemimpin perlu memberikan ide kreatif kepada karyawan untuk meningkatkan semangat tim di dalam organisasi.

Dalam mendukung kinerja yang optimal dari setiap karyawan, perusahaan berupaya untuk mengarahkan para karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, dibutuhkan adanya komitmen dari setiap karyawan terhadap perusahaan. Komitmen tersebut yang ditunjukkan dengan sikap dan perilaku karyawan saat mereka bekerja untuk kemajuan perusahaan.

Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PT Sinda Multi Kemasindo guna menggambarkan mengenai kondisi komitmen organisasi, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator komitmen organisasi.

Tabel 1. 6 Hasil Prasurvei Variabel Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi (X ₂)					
No	Item Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
<i>Affective Commitment</i> (Komitmen Afektif)					
2	Saya berkeinginan menghabiskan sepanjang hidup di organisasi ini	1	10%	9	90%
<i>Continuance Commitment</i> (Komitmen Berkelanjutan)					
4	Saya sangat sulit mendapatkan pekerjaan jika saya keluar dari organisasi ini	5	50%	5	50%
<i>Normative Commitment</i> (Komitmen Normatif)					
5	Saya sadar bahwa komitmen adalah hal yang harus saya lakukan	7	70%	3	30%
Jumlah Responden		10			

Sumber : Hasil olah data kuesioner prasurvei, 2024

Berdasarkan hasil tabel 1.6 prasurvei yang dilakukan kepada 10 responden dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan “saya berkeinginan menghabiskan sepanjang hidup di organisasi ini” sebanyak 9 orang (90%) menjawab “tidak”, artinya karyawan tidak ingin menghabiskan sepanjang hidup di organisasi ini.

Menurut Rahmawati & Nurwanti (2022:151) komitmen organisasi merupakan relasi yang kuat pada psikologis individu dengan organisasi dan rasa keinginan untuk berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan organisasi.

Mempunyai karyawan yang berkomitmen terhadap perusahaan sudah pasti menjadi keinginan setiap perusahaan, karyawan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan adanya komitmen karyawan memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen. Karyawan yang terlibat biasanya bekerja dengan loyal untuk perusahaan, mereka bekerja dengan sebaik-baiknya agar dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga, dan juga waktu pada pekerjaannya.

Komitmen merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen merupakan identifikasi dan keterkaitan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan akan memperhatikan kinerja yang optimal.

Berdasarkan wawancara dengan *Human Resource Development* (HRD) dijelaskan bahwa gaji merupakan salah satu faktor untuk bertahan di dalam organisasi tersebut, kemudian beliau menjelaskan bahwa beliau tidak ingin menghabiskan semasa hidupnya di dalam organisasi yang sama. Dapat dikatakan bahwa komitmen di PT Sinde Multi Kemasindo masih kurang optimal. Yusuf & Syarif (2018:27) menyatakan bahwa komitmen mengacu kepada keterikatan dan loyalitas, Ini adalah kekuatan relatif dengan identifikasi individu dari keterlibatan dalam sebuah organisasi tertentu. Terdapat tiga faktor komitmen sebagai berikut :

1. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi
2. Sebuah keyakinan kuat, dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi
3. Kesiapan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar untuk kepentingan organisasi.

Penelitian Sidik & Sutoyo (2020:77) menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, bertolak belakang dengan penelitian Purwati & Wijaya (2019:139) bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Kepuasan kerja harus dapat dipahami oleh pemimpin dalam menerapkan kebijakan yang menyangkut pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting untuk memahami kepuasan kerja dari setiap karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu karena setiap individu memiliki indikator kepuasan kerja yang berbeda dan beragam. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan diri seseorang maka semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PT Sinda Multi Kemasindo guna menggambarkan mengenai kondisi kepuasan kerja, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kepuasan kerja.

Tabel 1. 7 Hasil Prasurvei Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja (X ₃)					
No	Item Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
Sifat Pekerjaan					
1	Saya merasa puas ketika sifat pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan minat	3	30%	7	70%
Pengawasan					
3	Saya merasa puas ketika pengawasan terhadap seluruh pekerjaan diawasi dan diamati	2	20%	8	80%
Bayaran Saat ini					
5	Saya merasa puas Ketika gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	8	80%	2	20%

Kepuasan Kerja (X ₃)					
No	Item Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
Peluang Promosi					
7	Saya merasa puas ketika saya mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan ke satu tingkat dari posisi saya saat ini	5	50%	6	60%
Hubungan dengan Rekan Kerja					
10	Komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja demi mencapai keberhasilan dalam bekerja	6	60%	4	40%

Sumber : Hasil olah data kuesioner prasarvei, 2024

Berdasarkan hasil tabel 1.7 prasarvei yang dilakukan kepada 10 responden dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan “ Saya merasa puas ketika pengawasan terhadap seluruh pekerjaan diawasi dan diamati” sebanyak 8 orang (80%) menjawab “tidak”. Artinya karyawan tidak puas ketika pekerjaan diawasi dan diamati.

Menurut Hasibuan (2020:202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Kepuasan kerja memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan yang artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan karyawan baik. Sebaliknya, jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawannya rendah. Berdasarkan presensi kehadiran karyawan Tahun 2021 – 2023 masih banyak karyawan yang mengalami keterlambatan dalam bekerja, keterlambatan tersebut terjadi karena kurangnya kedisiplinan karyawan tersebut.

Penelitian Srilestari & Indriyaningrum (2023:6) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian Fauziek & Yanuar (2021:181) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo karena terdapat masalah mengenai kinerja yaitu berdasarkan penilaian kinerja, kinerjanya mengalami naik turun yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Salah satu masalah dari kepemimpinan transformasional yaitu pemimpin tidak memberikan ide kreatif pada bawahan, masalah pada komitmen organisasi yaitu karyawan tidak ingin menghabiskan sepanjang hidup di organisasi ini sedangkan kepuasan kerja masalahnya yakni karyawan merasa tidak puas ketika pekerjaan selalu diawasi dan diamati.

Berdasarkan penjabaran tersebut penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui besarnya pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo?

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh:

1. Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Perusahaan mengenai kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data perbandingan sesuai bidang yang akan diteliti, memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti dari penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Sinda Multi Kemasindo.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Supaya lebih fokus dan terarah dalam menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Analisis data penelitian difokuskan pada karyawan PT Sinde Multi Kemasindo sejumlah 88 karyawan.
2. Permasalahan penelitian yang dibahas pada pengaruh kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sinde Multi Kemasindo.

1.5 Sistematika Pelaporan

Penulis melaporkan secara sistematis gambaran peneliti secara garis besar bagian dari penelitian untuk membuat proses penulisan lebih lugas. Berikut adalah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan landasan dan acuan dalam melakukan penelitian, Bab ini terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup atau Batasan Masalah, serta Sistematika Pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas yaitu: pengertian kinerja karyawan, faktor-faktor kinerja karyawan, indikator kinerja karyawan. pengertian kepemimpinan transformasional, faktor-faktor kepemimpinan transformasional, karakteristik kepemimpinan transformasional dan indikator kepemimpinan transformasional. Pengertian komitmen organisasi, faktor-faktor komitmen organisasi dan indikator komitmen organisasi. Pengertian kepuasan kerja, faktor-faktor kepuasan kerja, dan indikator kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis – jenis sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian meliputi variabel kinerja karyawan, kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja, teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji Signifikansi (uji t), uji F (Anova) dan uji koefisien determinasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian yang mencakup hasil penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, deskripsi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen meliputi validitas instrumen kepemimpinan transformasional, validitas instrumen komitmen organisasi, validitas instrumen kepuasan kerja, validitas instrumen kinerja karyawan, uji reliabilitas instrumen, deskripsi data responden, dan pembahasan yang mencakup gambaran analisis data *output* melalui *SPSS*.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir terdiri dari simpulan dan saran yang berisi ringkasan dari keseluruhan hasil dan analisis penelitian serta pembahasan. Kemudian saran yang disampaikan peneliti sebagai bahan pertimbangan bahan masukan pada PT Sinde Multi Kemasindo.