

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini telah membuat pertumbuhan perekonomian di dunia berkembang sangat pesat. Di tandai dengan semakin cepat dan kompetitifnya perkembangan perekonomian tersebut. Kemajuan perekonomian inilah yang menuntut dunia bisnis menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas. Perusahaan yang mampu membuat sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu bersaing dan melakukan aktivitas secara efektif dan efisien.

Tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat sehingga persaingan diantara pengusaha semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut harus bisa beroperasi seefektif dan seefisien mungkin, serta meningkatkan produktivitas sumber daya yang dimiliki agar dapat bertahan menghadapi pesaingnya. Sumber daya yang baik sangat penting menyediakan informasi yang berkualitas bagi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang dan mencapai keberhasilan setiap perusahaan, karena hampir seluruh kegiatan operasional dipusahaan dijalankan oleh manusia. Untuk dapat menunjang keberhasilan tujuan perusahaan tersebut, perusahaan harus saling membantu dan berkerja sama kepada (SDM) yang dimiliki sehingga dapat terciptanya tujuan dan keselarasan suatu organisasi, sehingga perusahaan memperhatikan tenaga kerjanya.

Masalah dalam sumber daya manusia merupakan masalah yang harus cepat diatasi dalam suatu organisasi, karena jika didalam suatu organisasi mempunyai sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas maka akan mudah mencapai tujuan organisasi, terutama dalam hal kinerja pegawai. Jika dalam suatu organisasi mempunyai SDM yang baik maka hasil kinerja pegawai akan baik pula.

Menurut Nawawi (2013:212) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai norma dan etika. Kinerja pegawai merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan tugas dan program yang telah ditentukan dalam periode tertentu.

Faktor utama yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja pegawai adalah gaya kepemimpinan, menurut Fahmi (2013), Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Ilmu kepemimpinan telah semakin berkembang seiring dengan dinamika perkembangan hidup manusia.

Menurut Nawawi (2013:153) gaya kepemimpinan adalah kemampuan dan seni memperoleh hasil melalui kegiatan dengan mempengaruhi orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi faktor

gaya kepemimpinan, atasan/manajer harus bisa membimbing dan mempengaruhi pegawai agar bawahan bisa mengerjakan tugas dengan baik.

Faktor kedua yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah budaya organisasi, menurut Fahmi (2016:233) budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas para karyawan dan manajemen. Sehingga di dalam organisasi perlu pembentukan budaya organisasi yang kuat yang akan menciptakan persatuan tujuan antara pegawai satu dengan yang lain sehingga terbentuk kesamaan tujuan yang akan membawa kemajuan organisasi.

Faktor ketiga yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja, Menurut Sunyoto (2012:43) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain. Terdapat dua jenis lingkungan kerja, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Berdasarkan definisi diatas lingkungan kerja sangat berpengaruh cukup besar dalam terhadap pegawai dalam melakukan pekerjaan dan meningkatkan kinerja pegawai.

Dinas Lingkungan Hidup merupakan unsur pendukung pelaksana tugas Pemerintah Daerah dalam perumusan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui SEKDA.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang lingkungan hidup dan mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan tugasnya Kantor Lingkungan Hidup mempunyai fungsi yaitu seperti perumusan kebijakan teknis di bidang lingkungan hidup, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang lingkungan hidup, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang lingkungan hidup, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

Kegiatan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah membawahi dua urusan yaitu: urusan wajib tentang lingkungan dan urusan pilihan tentang kehutanan. Adapun tujuan yang ingin dicapai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah adalah mewujudkan lingkungan yang berkualitas untuk pembangunan yang berkelanjutan, meningkatkan pengelolaan sampah di desa dan kelurahan, dan mewujudkan tata kelola organisasi yang baik (Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah, 2017).

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah memiliki tenaga kerja sebanyak 38 pegawai yang dipimpin oleh kepala dinas. Masing-masing pegawai mempunyai peran dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan bagian kerja atau bidangnya. Jumlah pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat dalam bentuk tabel.

Berikut data pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah:

**Tabel 1.1 Data Pegawai PNS dan PKK (Pegawai Kontrak Kegiatan) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah:**

<b>Posisi Jabatan dan Bagian Pegawai</b>	<b>Jumlah</b>
KepalaDinas	1
Sekretaris Dinas	1
Kepala Bidang (Kabid)	3
Kepala Seksi (Kasi)	10
Kepala Subbagian (Kasubbag)	4
Kepala UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah)	2
Sekretariat (PNS)	7
Pegawai Kontrak Kegiatan (PKK)	10
<b>Total</b>	<b>38</b>

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah, 2018

Dari Tabel 1.2 Data Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah diatas kita dapat melihat jumlah pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 28 orang dan pegawai kontrak kegiatan (PKK) sebanyak 10 orang. Terdapat dalam posisi jabatan dan bagian pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah, ada (1) Kepala Dinas, (1) Sekretaris Dinas, (3) Kepala Bidang (Kabid Kehutanan, Kabid Penataan dan Penataan Lingkungan, dan Kabid Pengendalian Pencemaran dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan), (10) Kepala Seksi (Kasi Peningkatan Kapasitas Lingkungan, Kasi Konservasi Sumber Daya Alam dan Keanekaragaman Hayati, Kasi Pengelolaan Persampahan, Kasi Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, Kasi Ruang Terbuka Hijau, Kasi Pengawasan dan Penegakan Hukum Lingkungan, Kasi Perencanaan dan Pengelolaan Taman Hutan Rakyat, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Perencanaan dan Kajian Dampak Lingkungan, Kasi Sarana dan Prasarana, (4) Kepala Subbagian (Kasubbag Keuangan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Perencanaan, dan Kasubbag Tata Usaha Laboratorium Lingkungan),

(7) Kesekretariatan, dan (10) Pegawai Kontrak Kegiatan (Jasa Surat Menyurat, Jasa Administrasi Keuangan, dan Penjaga malam merangkap Cleaning Service).

Dalam suatu organisasi pegawai/karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien didalam pekerjaannya. Keberhasilan pegawai dapat diukur melalui program kerja yang diselesaikannya dengan tepat waktu atau tidak. Kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya seperti program kerja atau laporan kinerja seperti tabel di bawah.

**Berikut Tabel I.2 Data Laporan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2017.**

No	Program/Kegiatan	Target(%)	Realisasi(%)
1	Program pelayanan administrasi perkantoran	101,45	86,40
2	Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur	92,59	77,64
3	Program peningkatan disiplin aparatur	100,00	100,00
4	Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	120,00	98,21
5	Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan	100,00	95,89
6	Program pengembangan kinerja pengelolaan persampahan	100,00	71,26
7	Program pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup	107,67	95,17
8	Program perlindungan dan konservasi sumber daya alam	100,00	90,38
9	Program peningkatan kualitas dan akses informasi sumber daya alam dan lingkungan hidup	100,00	92,45
10	Program peningkatan pengendalian polusi	100,00	98,56
11	Program pengelolaan ruang terbuka hijau (rth)	94,64	93,43
12	Program pemanfaatan potensi sumber daya hutan	100,00	98,24
13	Program perlindungan dan konservasi sumber daya hutan	100,00	99,91

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah

Dilihat dari Tabel I.1 diatas, Berdasarkan Data Laporan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2017, masih ada laporan kinerja yang belum 100 persen terlaksanakan dengan baik. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, salah satu faktor-faktor yang diidentifikasi yang mempengaruhi meningkatkan kinerja pegawai adalah gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah bahwa kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena pemimpin atau kepala dinas dalam organisasi kurang dalam pengawasan kegiatan atau pemimpin kurang memberikan arahan tugas yang jelas kepada bawahannya, karena terlalu banyaknya kegiatan yang akan di jalankan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.

Berdasarkan hasil pengamatan kepada bagian Umum dan kepegawaian, di temukan ada beberapa kepala bidang yang tidak bertanggung jawab atas jabatannya, dan cenderung kurang memperdulikan pekerjaan bawahannya. Peneliti juga menemukan bahwa pendekatan antara pimpinan dan bawahannya juga masih kurang, dalam hal ini pemimpin tidak mudah untuk di dekati dan bersahabat. Pemimpin harus bisa mempengaruhi pegawainya agar para pegawainya dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Belum optimalnya kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah selain disebabkan oleh gaya kepemimpinan, peneliti duga juga disebabkan budaya organisasi, berdasarkan pengamatan dan wawancara

peneliti, masih ada pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah yang datang dan pulang tidak tepat pada waktunya dan terlambat hadir pada saat kembali jam istirahat siang, dan itu dilakukan seakan menjadi kebiasaan dan dilakukan berulang-ulang tanpa sanksi yang kuat dilakukan oleh pegawai. Berdasarkan wawancara dan observasi pengamatan dengan beberapa Pegawai Kontrak Kegiatan dan Pegawai Negeri Sipil, peneliti menemukan bahwa pegawai di Dinas Lingkungan Hidup masih kurang dalam hal bekerja sama dan tolong menolong dalam melakukan pekerjaan.

Peneliti juga melakukan observasi tentang Lingkungan Kerja di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai, dari hasil observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan bahwa ruangan kerja di Dinas Lingkungan Hidup masih terlalu sempit, banyaknya tumpukan-tumpukan berkas diatas meja, fasilitas seperti computer yang rusak masih di letakkan di ruang kerja, serta kebersihan dan kerapian ruangan kerja yang kurang di perhatikan seperti tampak gambar dibawah.

**Gambar I.1 Lingkungan Kerja**



Sumber: Peneliti (2018)

Seperti yang kita ketahui luas ruang kantor tidak boleh dipadati dan sesak oleh pegawai. Standar yang digunakan untuk setiap pegawai paling tidak seluas 40 *square feet* atau setara dengan ukuran 3,7 m<sup>2</sup> bagi setiap pegawai. Apabila



dalam satu ruangan terdapat seorang kepala seksi dengan 4 (empat) pegawai, maka luas ruangan yang harus disiapkan untuk pegawai adalah  $3,7 \text{ m}^2 \times 5 \text{ pegawai} = 18,5 \text{ m}^2$ , belum termasuk ukuran untuk perabotan dan peralatan kantor lainnya. Sedangkan standar ruang kerja bersama untuk divisi/tim luas  $6 \text{ m}^2$  atau  $7,5 \text{ m}^2$  bila terdapat meja rapat kecil untuk beranggotakan 2-8 orang. (Undang-Undang Perkantoran (The Office Act)).

Peneliti melihat dilapangan ukuran ruangan belum termasuk dari kata standar seperti ruangan yang berukuran  $3 \times 4 \text{ m}^2$  untuk 5 pegawai, ruangan  $3 \times 3 \text{ m}^2$  untuk 3 pegawai, ruangan rapat hanya memiliki ukuran  $3 \times 6 \text{ m}^2$ .

Dalam survei awal, selain memperoleh data pegawai untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada lingkungan objek penelitian. Peneliti juga melakukan survei awal dengan kuesioner pra-survei untuk melihat benar atau tidak adanya masalah gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan terhadap 15 orang pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.

**Tabel I.3 Hasil survei awal dengan kuesioner pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah yang berkaitan tentang Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja**

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE
<b>Gaya Kepemimpinan</b>			
1	Apakah atasan di Dinas Lingkungan Hidup memberikan Motivasi atau arahan tugas dengan Baik?	Ya : 4 Ragu-ragu: 2 Tidak : 9	Ya : 26,67% Ragu-ragu: 13,33% Tidak : 60%
2	Apakah komunikasi antara atasan dan bawahan yang terjadi di Lingkungan Hidup sudah efektif?	Ya : 5 Ragu-ragu: 2 Tidak : 8	Ya : 33,33% Ragu-ragu: 13,33% Tidak : 53,33%
NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE
<b>Budaya Organisasi</b>			

1	Apakah rasa solidaritas dan kebersamaan antar pegawai di Dinas Lingkungan Hidup sudah terjalin dengan baik?	Ya : 4 Ragu-ragu: 5 Tidak : 6	Ya : 26,67% Ragu-ragu: 33,33% Tidak : 40%
2	Apakah seluruh pegawai di Dinas Lingkungan Hidup mempunyai karakter saling tolong menolong?	Ya : 3 Ragu-ragu: 2 Tidak : 10	Ya : 20% Ragu-ragu: 13,33% Tidak : 66,67%
NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE
<b>Lingkungan Kerja</b>			
1	Letak ruangan tempat bekerja di Dinas Lingkungan Hidup sempit sehingga tidak leluasa bekerja	Ya : 9 Ragu-ragu: 2 Tidak : 4	Ya : 60% Ragu-ragu: 13,33% Tidak : 26,67%
2	Apakah hubungan sesama pegawai terjalin dengan baik?	Ya : 4 Ragu-ragu: 4 Tidak : 7	Ya : 26,67% Ragu-ragu: 26,67% Tidak : 46,67%
NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE
<b>Kinerja Pegawai</b>			
1	Apakah pegawai di Dinas Lingkungan Hidup bekerja sesuai dengan yang telah ditentukan?	Ya : 5 Ragu-ragu: 4 Tidak : 6	Ya : 33,33% Ragu-ragu: 26,67% Tidak : 40%
2	Apakah pegawai di Dinas Lingkungan Hidup telah bekerja sama dengan baik dalam menjalankan suatu kegiatan?	Ya : 5 Ragu-ragu: 2 Tidak : 8	Ya : 33,33% Ragu-ragu: 13,33% Tidak : 53,33%

Sumber: Data diolah peneliti 2018

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah terhadap 15 responden menunjukkan adanya masalah Gaya Kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja.

Berdasarkan dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah karena dari semua pertanyaan yang di bagikan masih ada responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak.

Jadi berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan memberikan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja dan kinerja di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
5. Apakah gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
6. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya membahas pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja dan kinerja di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah?
2. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.
5. Untuk mengetahui dan mengkaji apakah gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.
6. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang terkait dengan gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah.

### **3. Manfaat Kebijakan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka Tengah dalam menyusun kebijakan yang bertujuan meningkatkan kinerja pegawai.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan dibagi dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas tentang mengenai teori-teori definisi manajemen sumber daya manusia, sasaran sumber daya manusia, pentingnya sumber daya manusia, definisi kinerja pegawai, definisi gaya kepemimpinan, definisi budaya organisasi, definisi lingkungan kerja, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai, pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data, uji validitas, uji realibilitas, pengujian asumsi klasik, analisis statistik, pengujian hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang sejarah perusahaan, karakteristik sampel, hasil penelitian dan pembahasan, analisis deskriptif dan analisis statistik.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang ditarik dari pembahasan sebelumnya serta saran-saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan.