

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Beralihnya pandangan praktisi Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini menjadi sangat berpengaruh terhadap pengelolaan SDM di sebuah organisasi. Saat ini SDM merupakan suatu aset berharga dan terpenting dalam suatu organisasi yang mendukung tercapainya tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian para praktisi dalam manajemen SDM sudah berfokus pada pengembangan SDM untuk jangka panjang, agar SDM berperan optimal dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. *Employee engagement* dan juga komitmen organisasional merupakan variabel yang berperan dalam peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Markos dan Sridevi, 2010; Jaros, 2007; Allen dan Meyer, 1991; Mehta & Mehta, 2013).

Keterikatan karyawan dalam suatu perusahaan merupakan hal yang penting dalam mendorong kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan *employee engagement* merupakan dorongan seseorang berkaitan dengan perilaku tugasnya sehingga individu tersebut terdorong dan antusias dalam menjalankan tugasnya (Markos dan Sridevi, 2010; Albdour dan Altarawneh, 2014). Konsep ini membuka pandangan para pemilik perusahaan bahwa keterikatan karyawan terhadap perusahaan merupakan suatu elemen penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Berbagai bentuk pengembangan yang dilakukan tidak akan mencapai titik keberhasilan tanpa disertai adanya komitmen dan rasa keterikatan (*engagement*) yang dimiliki oleh karyawan (Markos dan Sridevi, 2010). Selain itu tingginya tingkat *employee engagement* pada karyawan juga dapat membantu organisasi dalam beradaptasi dengan lingkungannya (Mujiasih, 2014).

Adanya *employee engagement* mengakibatkan munculnya keterikatan pada karyawan yang mempengaruhi ekspresi yang dikehendaki seseorang yang berkaitan dengan perilaku tugasnya, yang menghubungkan

pekerjaan dengan eksistensi personal baik secara fisik, kognitif, dan emosional beserta dengan peran diri secara utuh. Dimensi fisik, kognitif dan emosional yang dimaksud merupakan dorongan seseorang untuk dapat mampu bekerja secara optimal, sedangkan peran diri tergambar melalui kondisi psikologis (Khan, 1990). Markos dan Sridevi (2010) mengemukakan *employee engagement* merupakan kunci dalam meningkatkan performansi suatu organisasi. Dengan demikian *employee engagement* merupakan proses dua arah antara karyawan dan organisasi. Retensi, produktivitas, dan loyalitas merupakan berbagai hal yang dapat menentukan *employee engagement* dan pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap performansi organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Saks (2006) membahas mengenai antesenden dan konsekuensi dari *employee engagement*. Dalam penelitian ini karakteristik pekerjaan, penghargaan dan pengakuan, dukungan organisasi dan atasan yang diterima, serta keadilan distributif dan prosedural merupakan antesenden atau hal-hal yang membuat *employee engagement* terbentuk dalam sebuah organisasi. Sedangkan yang menjadi konsekuensi *employee engagement* ialah *job satisfaction*, *organizational commitment*, *intention to quit*, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam penelitian lainnya Basbous (2011) memetakan pola antesenden dari *employee engagement* pada karyawan dalam industri makanan dan minuman dengan adanya *employee communication*, *employee development*, *reward* dan *recognition*, dan perhatian kepada karyawan.

Penelitian Saks (2006) memfokuskan pada dua tipe *employee engagement* yaitu *job engagement* dan *organization engagement*. Penelitian yang dilakukan oleh Saks (2006) menggunakan sampel sebanyak 102 karyawan yang bekerja dalam berbagai macam jenis pekerjaan dan organisasi dengan masa kerja rata-rata lima tahun di organisasi dan empat tahun dalam pekerjaan yang saat itu mereka tekuni. Hasil mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan arti antara *job engagement* dan *organization engagement* dan bahwa dukungan organisasi yang diterima meramalkan baik *job engagement* dan *organization engagement*. Karakteristik pekerjaan

meramalkan *job engagement*, keadilan prosedural meramalkan *organization engagement*. Dalam penelitian Saks (2006) juga ditemukan bahwa *job* dan *organization engagement* memediasi hubungan antara anteseden dan konsekuensi *employee engagement* yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional, keinginan keluar, dan OCB.

Pada penelitian yang lain Gallup (2005) membedakan dorongan atau antesenden pada *employee engagement* kedalam dua faktor yaitu faktor individual dan faktor organisasi. Faktor individual yaitu komunikasi karyawan, pengembangan karyawan, support rekan kerja. Sedangkan yang masuk dalam faktor organisasi terbentuknya *employee engagement* ialah *image* dari organisasi, *reward* dan *recognition*,serta kepemimpinan. Dalam hal ini baik faktor individual maupun faktor organisasi memiliki peranan yang berbeda dalam terbentuknya konsekuensi *employee engagement* (Ologbo dan Sofian, 2013).

Konsekuensi *employee engagement* yang paling kuat yaitu adanya komitmen organisasional (Saks, 2006). Hal ini didukung *employee engagement* yang didasarkan dengan adanya hubungan antara organisasi dan karyawan. Komitmen organisasional ialah bagian keseluruhan dari sebuah organisasi meliputi pengalaman organisasi secara keseluruhan, pekerjaan itu sendiri, organisasi masyarakat dalam lingkup organisasi tersebut (Mowday dalam Justine, 2005). Komitmen organisasional terbentuk dari adanya pengalaman yang sesuai dengan harapan para karyawan sehingga memberikan dorongan kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Allen dan Meyer, 1991). Hal ini sangat sesuai dengan definisi *employee engagement*.

Namun pada dasarnya komitmen organisasional berbeda dengan *engagement* yang menunjuk pada sikap dan mengikat seseorang terhadap organisasi mereka. Hal ini dikarenakan *engagement* bukanlah sikap, melainkan kadar dimana seseorang memberi perhatian dan memiliki keterikatan terhadap kinerja pada peran mereka. *Engagement* juga berbeda dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB melibatkan kesukarelaan dan perilaku informal yang dapat membantu rekan kerja dan

organisasi, sedangkan *engagement* berfokus pada peran kinerja formal seseorang melebihi *extra-role* dan perilaku sukarela.

Dalam hal ini komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu bentuk psikologis yang merupakan hubungan antara karyawan dengan organisasinya, dan memiliki dampak yang kuat apakah karyawan akan bertahan pada organisasi tersebut atau tidak (Meyer dan Allen, 1997). Terdapat tiga bentuk model pada proses komitmen organisasional menurut Meyer dan Allen (1997) yaitu *affective commitment* (komitmen secara emosional), *normative commitment* (komitmen berdasarkan kewajiban organisasi), dan *continuance commitment* (keberlanjutan untuk menghindari konsekuensi) (Jaros, 2007).

Berdasarkan ulasan di atas mengenai besarnya pengaruh *employee engagement* dan komitmen organisasional terhadap performansi perusahaan membuat peneliti tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai hal tersebut. Maka, perlu untuk melihat adanya faktor yang mendorong terbentuknya *employee engagement* yang kuat sehingga menghasilkan komitmen organisasional karyawan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Hal ini terutama mendukung performansi karyawan dalam sebuah perusahaan yang baru terbangun namun memiliki skala internasional. Sebuah perusahaan yang masih dalam tahap perkembangan sangat membutuhkan karakteristik karyawan yang memiliki *employee engagement* maupun komitmen organisasional untuk terus beradaptasi dengan segala perubahan dan inovasi baru untuk melaksanakan strategi perusahaan (Zulkarnain dan Hadiyani, 2014).

Salah satu perusahaan yang baru berkembang dan membutuhkan penekanan *employee engagement* dan komitmen organisasional dalam melakukan bisnisnya ialah PT Indonesia International Expo (PT IIE). PT IIE memiliki unit bisnis yang bergerak dalam bidang *hospitality* dan MICE (*meeting, incentive, convention* dan *exhibition*) yang bertaraf internasional. Perusahaan ini baru berdiri kurang lebih tiga tahun dan sedang pada masa pengembangan bisnis. Pada saat ini PT IIE memiliki tiga unit bisnis yaitu Indonesia Convention Exhibition (ICE), Hotel Santika Premier ICE (HSP),

dan Indonesia Internasional Graha (IIG). Adapun rincian karyawan dari keseluruhan bisnis PT IIE yang ada sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Jumlah Karyawan PT Indonesia International Expo

Perusahaan	Jumlah Karyawan
IIE Corporate	18
ICE	130
IIG	16
HSP	120
Jumlah	284

Sumber: Data internal karyawan PT IIE

Karyawan PT IIE terdiri dari 22 karyawan tetap dan 262 karyawan kontrak. Adapun masa kerja terlama dari seluruh karyawan ialah tiga tahun. Dengan demikian kebutuhan adanya *employee engagement* dan komitmen organisasional dalam perusahaan ini dilandaskan dengan kebutuhan perusahaan untuk memiliki karyawan yang memiliki energi yang kuat untuk mendorong performansi perusahaan. Tanpa adanya komitmen dan *employee engagement* pada karyawan perusahaan akan kesulitan dalam melakukan perubahan dan pengembangan perusahaan (Zulkarnain dan Hadiyani, 2014). Dengan demikian peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan faktor individual pada *employee engagement* terhadap konsekuensinya yaitu komitmen organisasional pada karyawan PT IIE.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ortiz dan Lau (2011), menunjukkan bagaimana hubungan *employee engagement* dengan dimensi yang ada pada komitmen organisasional. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei pada 116 siswa yang sudah memiliki pengalaman bekerja. Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan korelasi dan regresi. Dalam penelitian

sebelumnya terlihat adanya hubungan yang positif antara *employee engagement* dan *affective commitment* sudah terbukti pada setiap literatur yang ada. Namun hubungan *employee engagement* dengan *continuance* dan *normative commitment* memberikan hasil yang beragam. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa *employee engagement* tidak memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *continuance commitment*, akan tetapi memiliki hubungan yang positif terhadap *normative commitment*. Hasil dari penelitian ini menjadi salah satu kritik untuk penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Allen, *et al.* (1993) mengenai model tiga dimensi pada komitmen organisasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ologbo dan Sofian (2013) pada 104 karyawan HRD pada sebuah perusahaan di Malaysia, memperlihatkan ketiga faktor individual yaitu *employee communication*, *employee development*, dan *co-employee support* memberikan pengaruh yang positif terhadap *employee engagement*. Dalam penelitian ini *employee engagement* perlu dibedakan menjadi *job engagement* dan *organizational engagement* berdasarkan Saks (2006). Hal ini dikarenakan *job engagement* dan *organizational engagement* memberikan hasil yang berbeda terhadap konsekuensi yang dihasilkan. Salah satunya ialah komitmen organisasional lebih di dorong oleh adanya *organizational engagement* yang tinggi daripada *job engagement* seseorang. Penelitian ini juga menemukan bahwa *employee engagement* dapat memediasi antara faktor individual dengan konsekuensi yang dihasilkan yaitu komitmen organisasional, OCB, dan intensi *turnover*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Swarnalatha dan Prasanna (2012) dilakukan untuk melihat hubungan diantara faktor penting yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional dapat terbentuk dengan adanya *goal setting*, *employee engagement* dan rasa optimis pada perusahaan. Namun hal tersebut dapat terbentuk jika ketiganya dapat di implementasikan dengan baik, yaitu melakukan *goal setting* antara karyawan dan manajemen sehingga karyawan menjadi ikut terlibat dalam

setiap pekerjaan yang dilakukan. Kerja sama yang terjadi menimbulkan adanya keterikatan dan menimbulkan rasa optimis karyawan dalam bekerja, hal inilah yang mendukung terjadinya peningkatan komitmen karyawan pada organisasinya.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Mehta dan Mehta (2013), memperlihatkan bahwa *employee engagement* terbentuk karena adanya *training, development* dan *career, immediate management, performance appraisal*, komunikasi yang baik, memiliki kesempatan yang sama antar karyawan, kompensasi dan *benefit* yang memadai, *co-operation, job satisfaction, image* perusahaan yang baik, dan rasa kekeluargaan di dalam perusahaan. Berdasarkan penelitiannya diharapkan pada penelitian selanjutnya lebih mendalami mengenai anteseden dan konsekuensi dari *employee engagement*.

Dalam penelitian yang diterbitkan oleh European Journal of Business and Innovation Research, oleh Agyemang & Ofei (2013) yang dilakukan pada tiga perusahaan swasta dan tiga perusahaan pemerintah di Ghana terhadap 105 karyawan. Penelitian tersebut dilakukan dengan *pearson product – moment* dan *independent test*. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan adanya hubungan positif dan signifikan antara *employee engagement* dan *employee commitment*. Karyawan yang bekerja pada organisasi swasta atau perusahaan swasta lebih memiliki *employee engagement* dan komitmen organisasional yang lebih tinggi dari pada karyawan yang bekerja pada organisasi publik atau perusahaan milik negara.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Albdour dan Altarawneh (2014), memperlihatkan bahwa karyawan *frontline* perbankan di Jordania yang memiliki *job engagement* dan *organization engagement* yang tinggi akan memiliki *affective commitment* dan *normative commitment* yang tinggi pula. Disamping itu karyawan yang memiliki *job engagement* yang tinggi cenderung lebih memiliki *continuance commitment* yang tinggi pula. Dengan demikian penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan kepada para praktisi akademis mengenai hubungan setiap aspek

employee engagement (*job engagement* dan *employee engagement*) dengan *organizational commitment* (*affective (emotional) commitment*; *continuance (maintenance) commitment*; dan *normative commitment*) yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian lainnya oleh Shoko dan Zinyemba (2014) dilakukan pada karyawan yang berada pada institut perguruan tinggi milik negara. Penelitian tersebut dilakukan pada 142 karyawan dengan mengukur *employee engagement* karyawan menggunakan *Gallup Worker Audit* (GWA) dan mengukur komitmen organisasional pada karyawan dengan menggunakan skala *Organizational Commitment Questionnaire*. Penelitian ini memperlihatkan bahwa *employee engagement* pada karyawan yang berada pada institut perguruan tinggi milik negara tergolong lemah, namun penelitian ini juga memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara *employee engagement* dan komitmen organisasional pada karyawan.

Disamping itu ditemukan bahwa karyawan yang didorong dengan adanya pengakuan dan pujian, *training* dan memiliki kesempatan berkembang, rekan kerja, adanya prestasi, kejelasan dalam pekerjaan, persepsi karyawan mengenai pentingnya pekerjaan, kesempatan untuk berprestasi, dukungan, pengawasan, dan memiliki rekan kerja yang baik sangat mendorong terbentuknya *employee engagement* yang kuat pada karyawan. Oleh sebab itu komitmen organisasional dapat ditingkatkan jika organisasi tersebut secara kreatif mengidentifikasi dorongan terbentuknya *employee engagement* pada karyawan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Khalid dan Khalid (2015) menggunakan 124 menemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *employee engagement*, *career satisfaction* dan komitmen organisasional. Namun ditemukan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap komitmen organisasional daripada *career satisfaction*.

1.3. Kesenjangan Penelitian

Model penelitian pada penelitian ini berbeda dengan penelitian yang terdahulu. Pada penelitian yang terdahulu model yang digunakan beragam diantaranya ialah melihat hubungan *employee engagement* dengan *continuance commitment* dan *normative commitment* saja (Ortiz dan Lau, 2011), dan melihat hubungan *employee engagement* dengan komitmen organisasional saja tanpa adanya faktor individual (Mehta dan Mehta, 2013; Albdour dan Altharaweh, 2014; Shoko dan Zinyemba, 2014). Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang sudah pernah meneliti bagaimana faktor individual mempengaruhi *employee engagement* dan menghasilkan konsekuensi hasil kinerja yang beragam dalam hal ini ialah menghasilkan kepuasan kerja, intensi untuk keluar, OCB, dan komitmen organisasional (Ologbo dan Sofian, 2013). Namun belum ada yang meneliti secara khusus melihat bagaimana faktor individual dapat mempengaruhi komitmen organisasional yang merupakan salah satu hasil dari konsekuensi dari *employee engagement* dengan mediasi *employee engagement*. Dengan demikian peneliti bermaksud untuk meneliti secara khusus bagaimana pengaruh faktor individual terhadap komitmen organisasional dengan mediasi *employee engagement*.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ortiz dan Lau (2011), Ologbo dan Sofian (2013), Albdour dan Altharaweh (2014) menggunakan metode analisa data dengan regresi. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Agyemang & Ofei (2013), Shoko dan Zinyemba (2014) dan Khalid dan Khalid (2015) menggunakan analisa data dengan korelasi pada penelitiannya. Berbeda dengan penelitian – penelitian sebelumnya pada penelitian ini keseluruhan model penelitian yang ada akan dilakukan analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Dengan demikian dapat menghasilkan analisis yang akurat dan mampu dijadikan perbandingan kecocokan hasil dengan penelitian sebelumnya.

Kesenjangan lain pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai faktor individual, *employee engagement* dan komitmen organisasional terletak pada subjek penelitian yang ada. Beberapa

penelitian terdahulu menggunakan subjek penelitian yang diambil dari para karyawan yang bekerja dibidang pendidikan atau yang bekerja pada universitas (Ortiz dan Lau, 2011; Shoko dan Zinyemba, 2014; Khalid dan Khalid, 2015). Namun ada pula yang secara khusus melihat karyawan yang bekerja pada bidang *Human Resource* (Ologbo dan Sofian, 2013) dan perbankan (Albdour dan Altarawneh, 2014). Akan tetapi peneliti belum menemukan penelitian yang secara khusus dilakukan pada industri MICE dan *hospitality*. Pada penelitian ini subjek yang digunakan ialah karyawan PT Indonesia International Expo yang bergerak pada industri tersebut, sehingga hal tersebut dapat dijadikan keunggulan tersendiri dalam penelitian ini.

Penelitian sebelumnya dilakukan pada perusahaan besar yang sudah mulai stabil, bahkan dalam penelitian yang dilakukan Agyemang & Ofei (2013) dilakukan pada tiga perusahaan besar milik swasta dan tiga perusahaan pemerintah. Sedangkan dalam penelitian ini PT Indonesia International Expo barulah berumur kurang lebih tiga tahun, dengan demikian memungkinkan terjadinya perbedaan dalam hasil pengukuran variabel yang ada.

Pada penelitian terdahulu model skala *employee engagement* yang digunakan berbeda-beda, pada penelitian yang dilakukan oleh Khalid dan Khalid (2015) menggunakan skala yang di buat oleh Schaufeli dan Baker (2003), sedangkan Agyemang & Ofei (2013) menggunakan skala Utrecht Work Engagement Scale (UWES), dan Shoko dan Zinyemba (2014) menggunakan skala Gallup Worker Audit (GWA). Sedangkan Ortiz dan Lau (2011) menggunakan skala Saks (2006) namun hanya mengambil pada skala *job engagement* saja. Pada penelitian ini skala *employee engagement* yang digunakan berdasarkan skala yang dibuat oleh Saks (2006), yang menekankan pada kedua dimensi *employee engagement* yang ada yaitu *job engagement* dan *organization engagement*.

1.4. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan dengan mengadopsi penelitian terdahulu, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diangkat ialah faktor individual yang mempengaruhi *employee engagement*, dan melihat bagaimana *employee engagement* mempengaruhi komitmen organisasional. Selain itu diharapkan nantinya pada penelitian ini dapat melihat bagaimana pengaruh faktor individual terhadap komitmen organisasional. Dengan demikian diharapkan memberikan gambaran untuk meningkatkan optimalisasi karyawan dalam bekerja.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada perusahaan PT Indonesia Internasional Expo (PT IIE) dengan ketiga unit bisnisnya yaitu ICE, IIG, HSP. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ialah seluruh karyawan yang ada pada PT IIE.

1.6. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah: (i)bagaimana pengaruh faktor individual terhadap *employee engagement* pada karyawan PT IIE; (ii)bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT IIE; (iii)bagaimana pengaruh faktor individual terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT IIE.

1.7. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini ialah: (i)untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor individual terhadap *employee engagement* pada karyawan PT IIE; (ii)untuk mengetahui bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT IIE; (iii)untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor individual terhadap komitmen organisasional pada karyawan PT IIE.

1.8. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan sumbangsih dalam perkembangan ilmu Sumber Daya Manusia mengenai antesenden *employee engagement* yaitu faktor individual terhadap komitmen organisasional dengan mediasi *employee engagement*, yang dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran mengenai karakteristik karyawan dilihat dari *employee engagement* dan komitmen organisasional sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan karyawan PT IIE untuk meningkatkan kinerja dan performansi perusahaan.

1.9. Sistematika Penulisan

Tesis ini tersusun dalam 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penelitian terdahulu, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, untuk melihat sejauh mana teori yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan yang nyata serta mendukung pemecahan masalah.

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dikemukakan kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai definisi operasional variabel, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan, dan analisis data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden. Bab ini juga akan menjelaskan hasil hubungan dimensi setiap variabel yang diteliti.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya.