

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai macam unsur yang satu sama lain sangat berkaitan erat. Salah satu unsur pentingnya adalah manusia. Seperti yang dikatakan oleh H.D. Sudjana (1992:113):

Bahwa kemantapan kegiatan dan keberhasilan suatu organisasi sering tidak ditentukan oleh lengkapnya unsur non manusia dan struktur organisasi, melainkan akan sangat ditentukan oleh unsur manusiawi yang terlibat dalam organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan memberikan kontribusi secara optimal bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan organisasi dapat tercapai apabila setiap karyawan memiliki kecakapan dan skill juga yang tidak kalah pentingnya adalah perlu memiliki kemauan, tekad dan semangat yang tinggi. Dengan demikian akan menyebabkan tingginya kinerja atau prestasi kerja karyawan yang akhirnya berdampak kepada pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Marihot Tua Efendi (2002:195) yang mengungkapkan bahwa “Unjuk kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya”.

Pada kenyataannya seringkali karyawan atau anggota suatu organisasi menunjukkan kinerja yang belum optimal. Hal tersebut digambarkan oleh tindakan yang merugikan organisasi seperti pegawai yang mangkir dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan baru. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikemukakan Mutiara S. Panggabean (2004:142) bahwa:” Selain dengan kepuasan kerja, ketidakhadiran juga mempunyai hubungan yang negatif dengan prestasi kerja”.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Kepala Bagian Tata Usaha Drs. H. Anang (2007), diperoleh keterangan bahwa masih ada karyawan yang sering tidak masuk kerja tanpa ijin. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah ketidakhadiran karyawan dari bulan Januari sampai bulan April 2007.

Tabel 1.1
Jumlah Ketidakhadiran Karyawan
Periode Januari-April 2007

Bulan	Jumlah Pegawai	Tidak Masuk Kerja(Kec. Sakit)	Persentase
Januari	44	2	4,50%
Februari	48	6	12,50%
Maret	48	15	31,25%
April	48	9	18,75%

Sumber: Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kemangkiran karyawan berkisar antara 4,50% - 31,25% pada bulan Januari-April 2007. Menurut Bycio (Mutiaras S. Panggabean, 2004:142) bahwa: "Ketidakhadiran dapat mengakibatkan rendahnya kinerja". Dengan demikian tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang menunjukkan tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang dapat dijadikan penilaian kinerja adalah pendidikan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Simanjuntak (1983: 26) bahwa:

Faktor yang besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang adalah pendidikan, pelatihan, keterampilan, disiplin, sikap, etika kerja, motivasi, gizi, kesehatan, tingkat pendidikan, tingkat jaminan sosial, lingkungan, iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi, dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

Untuk itulah penulis menyertakan tingkat pendidikan karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.

Tabel 1.2
Tingkat Pendidikan Karyawan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase
SD	1	2,08%
SMP	1	2,08%
SMA	9	18,75%
D3	4	8,34%
S1	31	64,58%
S2	2	4,17%
Jumlah	48	100%

Sumber: Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas karyawan Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut adalah lulusan Sarjana (S1). Hal ini diharapkan kinerja karyawan akan lebih optimal, sebab lulusan sarjana seharusnya memiliki kecakapan, pengetahuan, kreativitas, inisiatif yang baik juga mampu menganalisis berbagai masalah dan memilih cara terbaik untuk menyelesaikannya. Sekalipun mereka telah lulus sarjana ternyata dalam hal penguasaan pengetahuan mengenai pekerjaan para karyawan belum optimal, kemudian masih kesulitan dalam menggunakan peralatan dan kurang mampu bekerjasama dengan rekan sekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (2007) merujuk kepada hasil penilaian bahwa para karyawan merasa tidak percaya diri ketika berkomunikasi interpersonal dengan pimpinan. Hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan pimpinan lebih tinggi dibandingkan dengan para karyawan sehingga tingkat pengetahuan dan kecakapan lebih baik dan adanya jenjang kepangkatan dalam jabatan. Sehingga para karyawan merasa segan untuk berkomunikasi langsung dengan pimpinan. Untuk mengubah sikap, perilaku karyawan seperti itu diperlukan intensitas frekuensi komunikasi interpersonal yang lebih sering diantara pimpinan dan karyawan, misalnya ketika ada waktu senggang atau istirahat pimpinan menyempatkan untuk bertukar pikiran, menyampaikan pendapat dan saran kepada karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Onong Uchyana Effendy (2000:61) bahwa: “Jika dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi.”

Semua masalah yang telah dikemukakan di atas membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana hal tersebut berkaitan dengan belum optimalnya kinerja karyawan pada Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.

Dari uraian di atas maka penulis terdorong untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penulis mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah usaha untuk mengungkap sumber-sumber masalah dengan segala faktor yang mempengaruhinya sehingga dapat ditemukan masalah yang sebenarnya. Komaruddin menjelaskan bahwa: “Identifikasi masalah adalah mengenal tanda-tanda atau karakteristik suatu hal dengan berpedoman atau berdasarkan tanda pengenal”.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis akan memperjelas masalah yang diteliti dengan mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti yang diungkapkan oleh Anwar Prabu (2006:19) bahwa: “Faktor-faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah dengan berfokus pada komunikasi.” Karena menurutnya, komunikasi merupakan bagian penting untuk membangun relasi sehingga terbina suatu kerjasama harmonis yang tentunya akan berujung pada tercapainya kinerja yang tinggi. Kemudian Anwar Prabu Mangkunegara (2006: 15) mengemukakan bahwa :

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Dari faktor-faktor di atas dapat terlihat bahwa hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah pimpinan. Demikian pula halnya dengan Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut, kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan dapat diketahui bahwa:

- Penguasaan pengetahuan mengenai pekerjaan masih kurang.
- Fasilitas kerja seperti mobil dinas jumlahnya belum memadai.
- Komunikasi yang dilakukan kurang berjalan lancar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis lebih memfokuskan permasalahan pada komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan yang dilakukan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut dan pada kinerja dalam ukuran perilaku. Jadi dalam hal ini penulis meneliti apakah komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan atau tidak. Semua ini akan penulis teliti di lapangan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, agar ruang lingkup permasalahan jelas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.

2. Bagaimana gambaran kinerja dalam ukuran perilaku karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.
3. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan terhadap kinerja karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.
3. Untuk memperoleh gambaran seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan terhadap kinerja karyawan di Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Untuk memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan

hubungan interpersonal pimpinan dengan karyawan dan kinerja karyawan.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut dalam penerapan komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini meneliti dua variabel yaitu tingkat komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan sebagai variabel independen (variabel X) dan tingkat kinerja karyawan sebagai variabel dependen (variabel Y). Kedua variabel tersebut berperan dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut terdapat dua konsep utama yang memerlukan penjelasan dan akan diukur melalui variabel-variabel penelitian yang disandarkan kepada teori yang melandasinya. Konsep tersebut adalah komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan dan kinerja karyawan.

Peneliti lebih memfokuskan permasalahan pada kinerja dalam ukuran perilaku. Artinya bahwa yang diteliti adalah masalah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, bukan hasil kerja secara kuantitas. Seperti yang diungkapkan Grounlund (Arif Rahman, 1997: 26) bahwa: "Kinerja adalah penampilan perilaku kerja yang ditandai oleh keluwesan gerak, ritme atau urutan

kerja yang sesuai dengan prosedur, sehingga diperoleh hasil yang memenuhi syarat, kualitas, kecepatan dan jumlah.”

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (perilaku karyawan) adalah atasan atau pimpinan. Hal ini berdasarkan teori organisasi perilaku menurut Prajudi Atmosudirdjo (IG. Wursanto, 2003: 265) yaitu:

Teori organisasi perilaku atau *The Behaviour Theory of Organization* adalah suatu teori yang memandang organisasi dari segi perilaku anggota organisasi. Baik atau tidaknya, berhasil atau tidaknya organisasi mencapai sasaran yang telah ditetapkan adalah tergantung dari perilaku atau sikap kelakuan dari para anggotanya. Dengan demikian menurut teori ini masalah utama yang dihadapi organisasi dalam hal ini pimpinan harus bisa mengarahkan para anggotanya untuk berpikir, bersikap, bertingkah laku atau berperilaku sebagai manusia organisasi yang baik.

Teori lain yang mendukung adalah teori organisasi Human Relation yang dikemukakan Amitai Etzioni (IG. Wursanto, 2003: 264) menyatakan sebagai berikut:

Teori organisasi hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan sehari-hari organisasi merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan (*human relation*). Teori ini beranggapan bahwa organisasi dapat diurus dengan baik dan dapat mencapai sasaran yang ditetapkan apabila di dalam organisasi itu terdapat hubungan antar pribadi yang serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat, antara pimpinan dengan bawahan, antara bawahan dengan pimpinan, antara bawahan dengan bawahan.

Berdasarkan Teori Organisasi Perilaku dan Teori Organisasi Human Relation tersebut dapat diketahui bahwa hubungan antar pribadi atau interpersonal pimpinan dengan karyawannya dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam hal ini disebut kinerja karyawan dan ketercapaian sasaran organisasi. Hubungan interpersonal ini dapat terjalin bila terjadi komunikasi diantara kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ishak Arep (2003: 45) bahwa: ”Komunikasi

adalah bentuk hubungan interpersonal dengan mana dapat dikatakan, orang dapat mengadakan kontak isi pikiran orang lain”. Jadi komunikasi yang dimaksud dalam hubungan interpersonal adalah komunikasi interpersonal.

Robert Bacal (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006: 23) juga menyatakan bahwa komunikasi diantara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawannya, untuk lengkapnya sebagai berikut:

Robert Bacal dalam bukunya *How to Manage Performance* (2004:1-58) menerangkan 24 (dua puluh empat) poin praktis untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Pimpinan menggunakan pola pikir yang modern dengan tujuan mengoptimalkan keberhasilan karyawan atau kelompok kerja dengan memberikan panutan dalam hal waktu dan usaha, membagi tanggung jawab dengan komunikasi dua arah.
2. Kenali manfaat.
3. Kelola kinerja.
4. Bekerjalah bersama karyawan.
5. Perencanaan kinerja yang tepat dan sasaran yang jelas.
6. Satukan sasaran karyawan.
7. Tentukan insentif kinerja.
8. Jadilah orang yang mudah ditemui. Komunikasi yang dilakukan secara dua arah merupakan tulang punggung manajemen kinerja yang efektif.
9. Berfokuslah pada komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian yang penting untuk membangun relasi.
10. Lakukan tatap muka, interaksi langsung antar karyawan baik untuk atasan maupun bawahan.
11. Hindarkan resiko pemeringkatan.
12. Jangan lakukan penggolongan.
13. Persiapan penilaian.
14. Awali tinjauan secara benar.
15. Kenali sebab.
16. Akui keberhasilan.
17. Gunakan komunikasi yang kooperatif.
18. Berfokuslah pada perilaku dan hasil.
19. Perjelas kinerja.
20. Perlakukan konflik dengan apik.
21. Gunakan disiplin bertahap.
22. Kinerja dokumen.
23. Kembangkan karyawan.
24. Tingkatkan terus sistem kerja.

Salah satu poin di atas disebutkan bahwa pimpinan harus jadi orang yang mudah ditemui, karena komunikasi yang dilakukan secara dua arah antara pimpinan dengan karyawan merupakan tulang punggung manajemen kinerja. Dan komunikasi harus benar-benar diperhatikan oleh organisasi karena bagian yang penting untuk membangun relasi antara pimpinan dan karyawan.

Everett M. Rogers (Wiryanto, 2005:35) mengartikan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut Rogers (Wiryanto, 2005:35) adalah sebagai berikut: 1) arus pesan cenderung dua arah, 2) konteks komunikasinya dua arah, 3) tingkat umpan balik yang terjadi tinggi, 4) kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi, 5) kecepatan jangkauan terhadap khalayak yang besar relatif lambat, dan 6) efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap. Sedangkan menurut Kumar (Wiryanto, 2005:36) efektivitas komunikasi antarpribadi mempunyai lima ciri yaitu: 1) keterbukaan, 2) empati, 3) dukungan, 4) rasa positif, dan 5) kesetaraan. Kemudian Barnlund (Wiryanto, 2005: 13) mengungkapkan ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut: 1) bersifat spontan, 2) tidak berstruktur, 3) terjadi secara kebetulan, 4) tidak mengejar tujuan yang direncanakan, 5) identitas keanggotaannya tidak jelas dan 6) terjadi hanya sambil lalu.

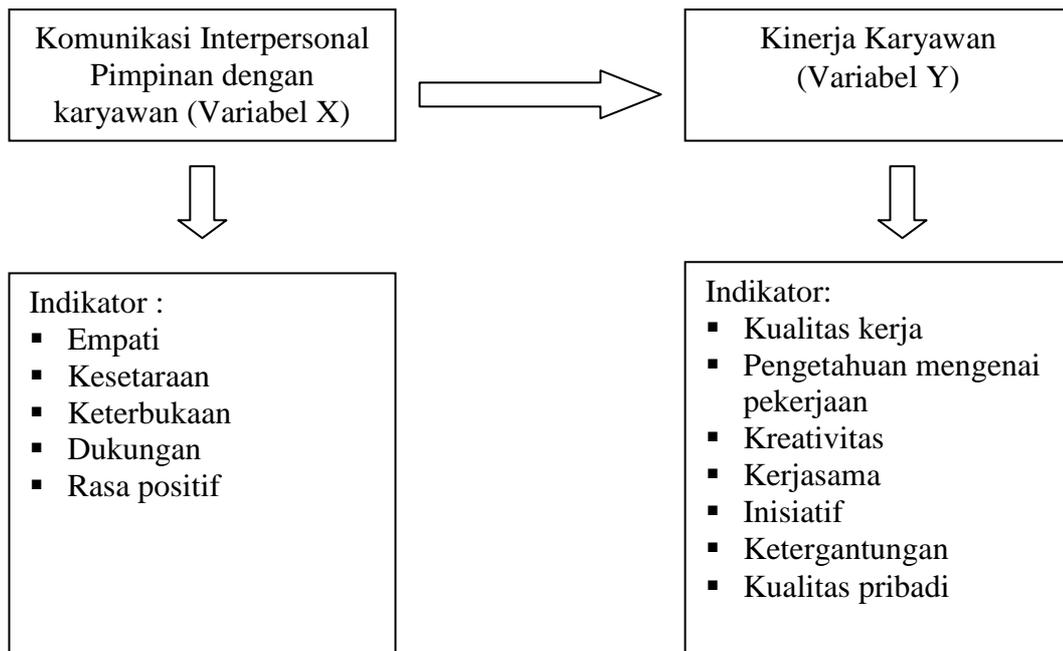
Dari beberapa ahli tentang indikasi-indikasi tersebut yang akan diteliti oleh penulis, yang selanjutnya dijadikan indikator dari komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan adalah: 1) keterbukaan, 2) empati, 3) dukungan, 4) rasa positif, dan 5) kesetaraan.

Malayu S.P Hasibuan (Anwar Prabu, 2006:17) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut: kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab. Sedangkan Husein Umar (Anwar Prabu, 2006: 18), membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut: mutu pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Sedangkan menurut James A.F Stoner dan R.E Freeman (Dharma, 1999: 554) menyatakan bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kinerja yang perlu mendapat perhatian yaitu: kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan mengenai pekerjaan, kreativitas, kerjasama, inisiatif, ketergantungan dan kualitas pribadi.

Dari beberapa ahli tentang indikasi-indikasi tersebut yang akan diteliti oleh penulis, yang selanjutnya dijadikan indikator dari kinerja karyawan adalah: 1) kualitas pribadi, 2) kualitas kerja, 3) pengetahuan mengenai pekerjaan, 4) kreativitas, 5) kerjasama, 6) inisiatif, 7) ketergantungan.

Berdasarkan kerangka berfikir seperti diuraikan diatas maka dapat digambarkan skema keterkaitan variabel sebagai berikut:

Gambar 1.1
Skema Keterkaitan Variabel



1.7 Asumsi Dan Premis

1.7.1 Asumsi

Untuk menghindari ketidaksesuaian antara masalah yang diteliti dengan pembahasan, maka dipandang perlu untuk menetapkan asumsi.

Menurut Komaruddin dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin (2000:23), bahwa :

Asumsi dalam karya tulis ilmiah menetapkan faktor-faktor yang diawasi sehingga tidak mempengaruhi variabel yang sedang diamati. Asumsi mungkin berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberikan hakekat bentuk dan arah argumentasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis merumuskan asumsi penelitian sebagai berikut:

1. Selama penelitian berlangsung struktur organisasi dan susunan karyawan tidak mengalami perubahan.
2. Sistem pelaksanaan serta peraturan kerja yang berlaku tidak berubah.
3. Sarana dan prasarana cukup memadai.
4. Pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan memiliki tingkat kesulitan yang sama.

1.7.2 Premis

Sedangkan mengenai perumusan premis, Komaruddin dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin (2000:202) menyebutkan bahwa:

“Premis bagi karya tulis ilmiah mencakup syarat-syarat dan pernyataan-pernyataan yang merupakan sesuatu yang dinyatakan lebih dahulu dan sekaligus menjadi dasar argumentasi”.

Premis untuk karangan ilmiah sebagai dasar argumentasi penjelasan harus dinilai dengan apa yang ditetapkan oleh sesuatu yang diakui kebenarannya.

Untuk itu premis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling dominan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
2. Komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik yang berasal dari dalam diri karyawan maupun dari luar diri karyawan.

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian, sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2002) mengemukakan bahwa :

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi, atau variabel mandiri (deskripsi).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

“Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengawasan Daerah Kabupaten Garut.”

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berfikir, asumsi dan premis, hipotesis serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan teoritis meliputi konsep komunikasi interpersonal yang terdiri dari pengertian komunikasi interpersonal, unsur-unsur komunikasi interpersonal, tujuan komunikasi interpersonal, fungsi komunikasi

interpersonal, efektivitas komunikasi interpersonal dan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Selain itu juga mencakup konsep kinerja yang terdiri dari pengertian kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan pengukuran kinerja karyawan. Dan yang terakhir dari bab ini yaitu mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan terhadap kinerja karyawan.

- Bab III: Objek dan metodologi penelitian meliputi objek penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen serta teknik analisis data dan rancangan pembahasan.
- Bab IV: Hasil penelitian dan pembahasan meliputi gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari sejarah singkat, maksud dan tujuan, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian fungsi dan tugas, kemudian hasil uji coba angket yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.
- Bab V : Kesimpulan dan saran berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembuktian hipotesis melalui analisis data dan saran-saran yang dianggap perlu untuk kemajuan perusahaan.