

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Infomedia Solusi Humanika atau dikenal dengan ISH merupakan anak perusahaan PT. Infomedia Nusantara (bagian dari Telkom Grup) yang didirikan di Jakarta pada 24 Oktober 2012, ISH merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *Human Capital Services*. Portofolio bisnis ISH meliputi *BPO HR Solution*, *HR Process*, dan *HR Learning Solution*. Saat ini, ISH telah mampu memberikan solusi layanan pengelolaan SDM terbaik kepada lebih dari 100 perusahaan yang terbesar di 420 kota dan mengelola lebih dari 28.000 karyawan di seluruh Indonesia.

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom *Yellow Pages*. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT. Elnusa *Yellow Pages* di tahun 1984 yang berubah nama di tahun 1995 menjadi PT. Infomedia Nusantara pada saat PT. Telkom Tbk menanamkan investasi. Selanjutnya pada tanggal 30 Juni 2009, PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT. Multimedia Nusantara (Metra) anak perusahaan yang dimiliki 99,99% dimiliki oleh Telkom (selanjutnya Telkom Group) telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement (SPA)* untuk membeli 49% saham PT. Infomedia Nusantara dari PT. Elnusa Tbk, sehingga 100% saham PT. Infomedia Nusantara secara resmi dimiliki oleh Telkom Group. Dengan komposisi kepemilikan saham Infomedia menjadi 49% oleh Metra dan 51 % oleh Telkom.

Selain itu, untuk mendukung implementasi *Good Corporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan Infomedia telah mengeluarkan kebijakan tata kelola. Saat ini, sejalan dengan transformasi bisnis di tubuh Telkom dengan fokus di bisnis TIMES, Infomedia dengan visi untuk menjadi yang terdepan dalam layanan *Business Process Management (BPM)* di wilayah regional, dan dalam

upaya untuk mewujudkan visi tersebut telah melakukan transformasi portofolio bisnis dengan fokus layanan:

1. *Analytical Data Consulting.*
2. *Customer Relationship Management Services.*
3. *Service Operation Management.*
4. *Enterprise Shared Services.* (PT. Infomedia Solusi Humanika, 2019)

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: Infomedia Solusi Humanika, 2019

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, PT. Infomedia Solusi Humanika memiliki visi dan misi sebagai berikut:

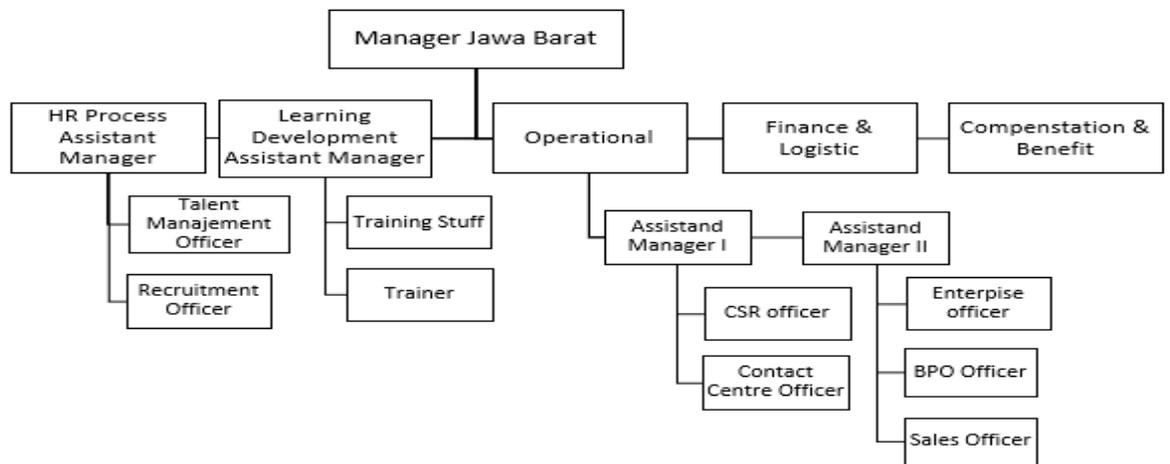
a. VISI

Menjadi Pemimpin Untuk Layanan Sumber Daya Manusia di Regional.
(To become the leading player in regional human capital service market).
(PT. Infomedia Solusi Humanika, 2019)

b. MISI

Memberikan layanan prima dalam solusi: *Business process Outsourcing Human Resource Solution, Payroll Service, Recruitment, Training dan E-Learning Solution.* (PT. Infomedia Solusi Humanika, 2019)

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber: Infomedia Solusi Humanika, 2019

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini kompetensi antar perusahaan semakin kompetitif oleh karena itu perusahaan membutuhkan sumber daya yang memiliki kinerja baik dan mengelolah semua aktivitas perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mangkunegara dan Octorend (2015) persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya untuk itu keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Namun ada hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu harus memiliki keterkaitan antar sumber daya manusia.

Perusahaan tidak akan berjalan dan bertahan tanpa adanya ketertarikan dengan sumber daya manusia. Menurut Sapitri (2016) setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan serta terampil dalam mensukseskan perusahaan begitu pula dengan karyawan yang harus meningkatkan kinerjanya agar mendapatkan kompensasi dari perusahaan maka dari itu karyawan harus memberikan kontribusi penuh yang akan menguntungkan bagi

pihak perusahaan. Menurut Leonardo dan Andreani (2015) perusahaan harus mempunyai strategi tersendiri dalam merekrut karyawan yang dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan dan memiliki keahlian dibidangnya serta perusahaan harus dapat mempertahankan karyawannya untuk dapat bekerja didalam perusahaan tersebut agar perusahaan tidak kehilangan sumber daya manusia yang memiliki kinerja baik.

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi dalam mencapai tujuannya, untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang menjadi faktor keberhasilan suatu perusahaan/organisasi. Menurut Widena dan Sunuharyo (2018) sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan, perusahaan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak adanya campur tangan tenaga kerja manusia oleh karena itu peranan tenaga kerja merupakan penggerak utama atas kelancaran usaha dan kinerja perusahaan, sehingga harus dipelihara dan dijaga dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan Gunawan (2015) pada era saat ini perusahaan harus mampu memaksimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya sebab berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan bergantung kepada sumber daya manusia yang akan mempengaruhi jalannya suatu perusahaan maka peran sumber daya manusia dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan dan tercapainya tujuan yang diinginkan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan objek di perusahaan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan bagian hrd perusahaan yaitu Ibu Silvi mengatakan bahwa dalam melakukan penelitian di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung terdapat tiga pilihan divisi yang memiliki tugas serta tanggung jawabnya masing-masing yaitu *E-care* bergerak pada layanan konsumen berbasis website maupun sosial media yang memiliki karyawan berjumlah 13 orang, *Outbound Call Center* bagian dari sales perusahaan yang menawarkan konsumen dengan jumlah karyawan 95 orang, dan *Inbound Call Center* merupakan penanganan keluhan dengan menerima telepon konsumen, melayani permintaan dan aktivasi dari konsumen dengan jumlah karyawan 200 orang. Dari ketiga divisi tersebut berdasarkan hasil kinerja karyawan

yang telah diperoleh divisi *inbound call center* mengalami penurunan disetiap tahunnya yang menyebabkan kinerja karyawan tidak stabil dan memiliki tugas menjawab panggilan masuk terus menerus dari kosumen. Maka dari itu berdasarkan penjelasan diatas penulis memfokuskan penelitian pada divisi *inbound call center*.

Kusjainah dan Listyorini (2015) mengatakan bahwa karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan semakin lama kinerjanya akan semakin meningkat didukung oleh faktor berhasilnya proses adaptasi lingkungan kerja yaitu apabila kinerja karyawan meningkat akan menghasilkan profit yang meningkat juga. Menurut Wijayanti dan Nurtjahjanti (2015) dalam mempertahankan karyawan merupakan hal sangat penting bagi suatu perusahaan dapat dilakukan dengan cara memeberikan dukungan, pengakuan, tunjangan, serta memberikan lingkungan kerja yang nyaman hal tersebut sebagai motivasi karyawan agar mereka dapat bertahan dalam jangka waktu tertentu. Tujuan dari mempertahankan karyawan ialah untuk mengawasi karyawan yang dianggap berkualitas di perusahaan selama mungkin, karena karyawan yang berkualitas merupakan harga yang tidak tampak (*intangible asset*) yang tdk ternilai bagi perusahaan (Pramarta dan Netra 2018)

Kinerja merupakan hasil pencapaian karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sari dan Hadijah (2016) kinerja karyawan adalah hasil kerja pegawai secara keseluruhan atau selama periode tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu. Menurut Rahmawati (2019) agar perusahaan dapat beroperasi secara optimal maka karyawan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya, kinerja karyawan dapat diketahui ketika sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan telah memenuhi standar kriteria atau tolak ukur yang ditetapkan perusahaan agar dapat bersaing di era global. Selain itu Nurcahyani dan Adnyani (2016) mengatakan kinerja yang dimiliki tiap individu berbeda dengan individu lainnya sesuai tingkat pengetahuan, kemampuan dan *skill* yang dimiliki dimana hal tersebut tidak akan sama ukurannya tiap individu atau kelompok maka perusahaan harus mempunyai tolak ukur dan mempunyai standar agar dapat dijadikan sebagai patokan oleh setiap karyawan di perusahaan.

Apabila ingin meningkatkan kinerja seorang karyawan didukung oleh beberapa faktor. Menurut Fachreza *et al.* (2018) motivasi tiap individu dalam melakukan pekerjaan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja perusahaan merupakan faktor-faktor dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga organisasi atau perusahaan harus mampu membangun rasa kenyamanan agar dapat mendorong dan meningkatkan semangat kerja serta kemampuan yang dimilikinya. Selain itu Menurut Hariati (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor kompensasi, faktor kepemimpinan, faktor komunikasi, dan faktor lingkungan. Selain itu menurut Setyawan (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi karyawan, pengembangan karyawan, lingkungan kerja, sistem penghargaan karyawan, kepuasan karyawan, perilaku karyawan dan gaya kepemimpinan.

Menurut Wartono (2017) Kinerja adalah hasil kerja yang telah dilakukan karyawan kepada perusahaan atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya selama periode tertentu, perusahaan juga perlu mengadakan penilaian kinerja kepada para karyawannya. Menurut Evita *et al.* (2017) dengan dilakukannya penilaian kinerja terhadap karyawan, maka akan memberikan gambaran pada perusahaan seperti apa perilaku karyawan berkaitan dengan pekerjaannya serta informasi perihal penetapan kompensasi, pelatihan dan pengembangan, promosi karyawan dan lain-lain.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang telah dicapai karyawan atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya maka dari itu setiap perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja untuk bisa mengetahui dan mengukur tingkat kemampuan karyawan, pengetahuan, serta mengembangkan bakat dan minat yang dimiliki para karyawannya.

Agar bisa mengetahui kinerja karyawan baik atau tidak, PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* memiliki sistem penilaian kinerja untuk mengukur kinerja para karyawannya. Di dalam penilaian kinerja tersebut, terdapat 5 indeks penilaian yaitu istimewa, baik sekali, baik, kurang, dan kurang sekali. Setiap kriteria memiliki nilai bobotnya masing-masing bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Indeks	Keterangan	Nilai
P1	Istimewa	100%
P2	Baik sekali	90-99%
P3	Baik	80%-89%
P4	Kurang	70%-79%
P5	Kurang sekali	<70%

Sumber: PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center, 2019

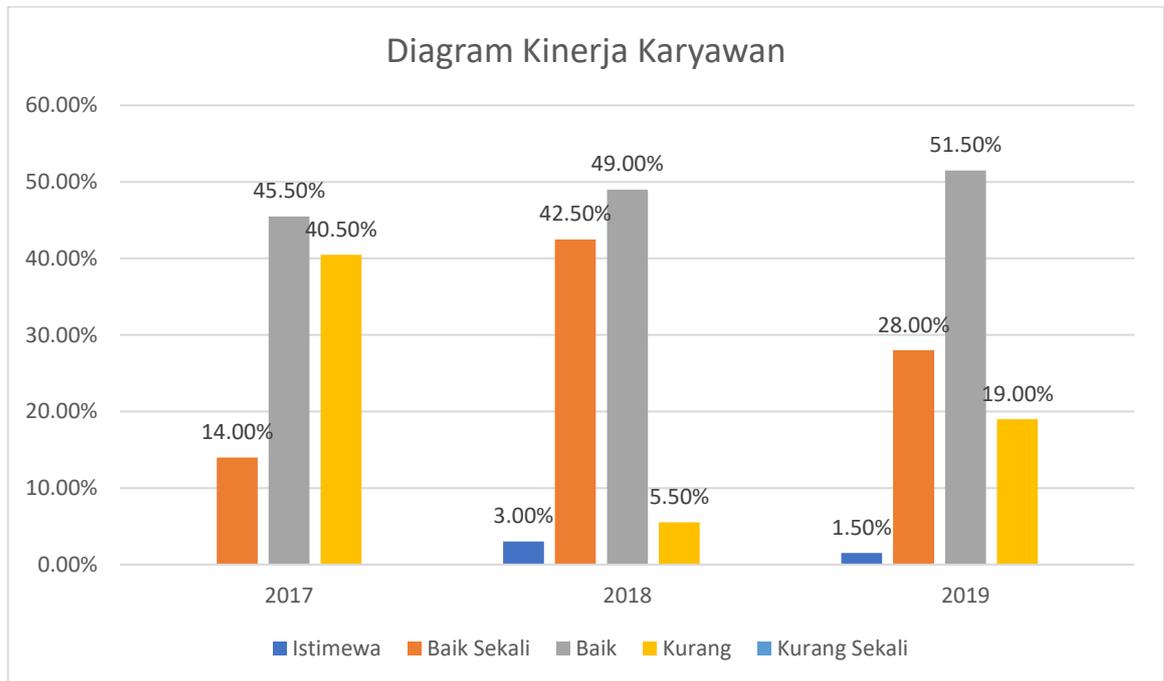
Berdasarkan tabel di atas yaitu data kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung, berikut adalah tabel total kinerja karyawan secara keseluruhan dari tahun 2017, 2018, dan 2019:

**Tabel 1.2 Kinerja Karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung
Divisi Inbound Call Center**

Tahun	Istimewa	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang sekali
2017	0%	14,00%	45,50%	40,50%	0%
2018	3,00%	42,50%	49,00%	5,50%	0%
2019	1,50%	28,00%	51,50%	19,00%	0%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

Dari data persentase pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa grafik kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* Tahun 2017, 2018 dan 2019 sebagai berikut:



**Gambar 1.3 Kinerja Karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung
Divisi *Inbound Call Center***

Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

Pada gambar 1.3 diatas menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* dengan kategori “Istimewa” di tahun 2017 tidak menunjukkan adanya grafik batang berwarna biru sedangkan pada tahun 2018 kinerja karyawan berkategori “Istimewa” mengalami peningkatan menjadi 3,00% dan pada tahun 2019 kinerja yang berkategori “Istimewa” mengalami penurunan sebesar 1,50%, selanjutnya pada kategori “Baik Sekali” yang ditunjukan pada grafik batang berwarna *orange* pada tahun 2017 sebesar 14,00% mengalami peningkatan yang sangat pesat di tahun 2018 sebesar 42,50% dan kemudian pada tahun 2019 kinerja karyawan di kembali mengalami penurunan yang cukup besar sebesar 28,00%.

Hasil dari penilaian kinerja karyawan dijelaskan bahwa kinerja karyawan berkategori baik mengalami peningkatan setiap tahunnya dan karyawan yang kinerjanya baik sekali mengalami penurunan, sehingga hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Salah

satu cara terbaik untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan adalah dengan menghubungkan antara kompensasi dengan kinerja karyawan (Riana *et al.* 2016)

Berikut ini adalah data kompensasi karyawan di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung:

Tabel 1.3 Data Kompensasi Karyawan

No	Kompensasi	Uraian	Sistem Pemberian
1	Gaji	Gaji Pokok	Diberikan setiap satu bulan sekali
2	Tunjangan tidak tetap	Insentif	Diberikan setiap perusahaan memperoleh laba dari hasil prestasi kerja karyawan
		Tunjangan Prestasi	Diberikan per triwulan berdasarkan kinerja karyawan
		Bonus	Diberikan tiap akhir tahun jika perusahaan mendapat keuntungan dari karyawan
3	Benefit	Tunjangan Hari Raya	Diberikan setiap satu tahun sekali
		Kerja Lembur	Diberikan setiap satu bulan sekali apabila karyawan memiliki jam kerja lembur
		Tunjangan Kesehatan	Diberikan sesuai dengan jabatan karyawan

Sumber: PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung, 2019

Berdasarkan keterangan data kompensasi dan sistem pemberian kompensasi pada tabel 1.3, berikut merupakan data gaji pokok yang diterima karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* sebagai berikut:

Tabel 1.4 Data Gaji Karyawan

No	Jabatan	Range Gaji
1	Supervisor	Rp. 4.300.000 – Rp. 5.000.000
2	Operator	Rp. 3.000.000 – Rp. 3.500.000

Sumber: PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center, 2019

Maka dari itu untuk dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi yang telah diberikan, penulis melakukan prapenelitian dengan menyebar kuisioner kepada 20 karyawan PT. Infomedia Solusi

Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*. Berikut hasil dari penyebaran kuisioner sebagai berikut:

Tabel 1.5 Data Preliminary Persepsi Karyawan Mengenai Kompensasi

No	Pernyataan	Jumlah Responden				Total
		STS	TS	S	SS	
1	Saya merasa gaji yang diberikan sesuai dengan masa kerja saya	5	8	6	1	43
2	Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan saya mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan perusahaan	4	9	5	2	45
3	Besarnya insentif yang diberikan sesuai dengan prestasi kerja saya	5	7	5	3	46
4	Saya mendapatkan tunjangan jaminan kesehatan dari perusahaan	0	11	7	2	51
5	Setiap tahun saya mendapatkan tunjangan hari raya	0	7	9	4	57
Total		14	42	32	12	242
		17,5%	52,5%	40%	15%	125%

Sumber: Data olahan Penulis, 2019

Berdasarkan hasil dari prapenelitian dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 20 karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* yang peneliti lakukan pada tabel diatas, dapat dikatakan bahwa 55% karyawan sudah merasa puas dan sangat puas dengan kompensasi yang diberikan perusahaan, tetapi selebihnya ada 70% karyawan yang merasa tidak puas bahkan sangat merasa tidak puas terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan.

Salah satu cara untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Kompensasi dijadikan alat untuk memotivasi karyawan agar meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan oleh karena itu pemberian kompensasi yang baik dapat membentuk kinerja karyawan jadi lebih baik dalam suatu perusahaan maka pemberian kompensasi harus dilakukan secara adil dan tepat, supaya karyawan dapat merasakan kepuasan kerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Retnoningsih *et al.* 2016). Selanjutnya, menurut Manik (2016) kompensasi merupakan bentuk

balas jasa yang diberikan perusahaan oleh pihak perusahaan untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi para karyawannya, maka karyawan dapat bekerja dengan optimal sehingga apabila kinerja karyawan baik akan membantu menaikkan keuntungan bagi perusahaan

Berdasarkan fenomena, penelitian terdahulu, latar belakang yang telah diuraikan dan teori-teori pendukung yang berkaitan, maka dapat disimpulkan perlu untuk meneliti seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kinerja seorang karyawan. Sehingga berdasarkan paparan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung)”**

1.3 Perumusan Masalah

Perusahaan menuntut para karyawannya untuk terus bisa meningkatkan kinerjanya sehingga dapat mencapai target dan tujuan dari perusahaan yang telah ditentukan. Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan motivasi salah satunya dengan pemberian kompensasi yang sesuai dengan beban pekerjaan serta pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan. Dilihat dari fenomena yang terjadi pada perusahaan diketahui bahwa persepsi karyawan masih banyak yang belum puas terhadap kompensasi yang diberikan oleh PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung dan kinerja karyawan lebih banyak mengalami penurunan dibanding peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan pernyataan sebelumnya oleh karena itu permasalahan yang di dapatkan pada penelitian ini adalah apakah kompensasi yang di berikan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi yang diberikan pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?

3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kompensasi yang diberikan pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja pada karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*.

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Setiap kegiatan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.

1.6.2 Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah ilmu dan wawasan baru mengenai kompensasi. Penelitian ini membantu penulis memperbanyak hal baru, dan menjadi sarana bagi penulis untuk bisa menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi PT Infomedia Solusi Humanika Bandung

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan informasi serta menambah wawasan bagi pihak Infomedia Solusi Humanika Bandung mengenai kompensasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberi masukan kepada Infomedia Solusi Humanika Bandung agar lebih baik lagi kedepannya.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT Infomedia Solusi Humanika Bandung.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Agustus 2019 sampai dengan Desember 2019.

1.8 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dalam lima bab, dimana setiap bab dibagi-bagi kedalam sub bab. Adapun gambaran umum penelitian untuk setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang ilustrasi yang memberikan informasi bersifat umum serta menyeluruh secara sistematis, yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi deskripsi teoritis variabel-variabel yang diteliti dan kerangka teoritis yang digunakan serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji realibilitas, Teknik analisis data, analisis regresi linier sederhana pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian serta pengolahan data yang dilakukan, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat bagi penelitian selanjutnya, dan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung sebagai objek penelitian.