BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Gambaran Umum PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

Kelistrikan di bumi parahyangan sudah ada semenjak ada pemerintahan kolonial belanda dan berada di tataran tanah sunda. Pada zaman itu, yaitu pada tahun 1905 perusahaan yang mengelola penyedia tenaga listrik bagi kepentingan publik berdiri di bandung yang bernama *Bandungsche Electricitiet Maatschaapij* (BEM).

Pemerintah Hindia Belanda memberikan izin kepada Bandoengsche Electriciet Maatschappij (BEM) untuk mendirikan listrik di Bandung yang bertugas dalam Bidang pembuatan jaringan-jaringan listrik untuk kota Bandung dan sekitarnya.

Pada tahun 1919, perusahaan BEM dihapuskan dan digabungkan dalam suatu perusahaan Perseroan Terbatas dengan nama *Gemeenschappelijk Electrisch Bedrif Bandoeng en Omstreken* (GEBEO) dengan cakupan daerah kerja meliputi Bandung dan sekitarnya. GEBEO merupakan perseroan terbatas pertama yang mengusahakan kelistrikan termasuk pendistribusian tenaga listrik.

Pada tanggal 1 januari 1920 BEM resmi berubah menjadi perusahaan perseroan yang bernama *Gemeenschappelijk Electrisch Bedrif Bandoeng en Omstreken* (GEBEO) Selanjutnya bekerjasama dengan perusahaan listrik negara untuk memasok listrik kepada masyarakat. Direksi bagian swasta dipegang oleh perusahaan swasta NV Maintz & Co. Pada 1934, *Dienst voor Waterkraht an Electriciteit* diubah menjadi *Electriciteitswezen* (Kelistrikan) singkatnya E.W.

Pada rentan waktu 1942-1945 kekuasaan beralih ke tangan pemerintahan jepang. Dan pendistribusian tenaga listrik di laksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja di seluruh Pulau jawa.

Pada tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah indonesia akhirnya ditangani langsung oleh pemerintah indonesia. Dan pada tahun tanggal 27 desember 1957 GEBEO diambil alih oleh pemerintahan indonesia yang dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1959.

Ditahun 1961 dibentuklah Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN) sebagai wadah 15 kesatuan pimpinan PLN melalui Peraturan Pemerintah No.67. PLN Bandung pun menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di jawa barat, diluar DKI Jaya dan Tanggerang.

Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara di keluarkan pada tahun 1970an yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat. berdasarkan Pengumuman PLN XI No. 0II/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28. K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120.K/010/DOR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hinga saat ini. Sampai saat ini, kantor PLN DJBB masih menempati bangunan tua bernilai sejarah yang beralamat di Jalan Asia-Afrika No. 63 Bandung.

1.1.2. Visi PT PLN (Persero)

‘Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani”

1.1.3. Misi PT PLN (Persero)

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.4. Filosofi PT PLN (Persero)

Filosofi utama yang dianut oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribution Jawa Barat. adalah sebagai landasan yang paling penting agar visi dan misi dapat tercapai. Landasan Filosofi PLN Jawa Barat adalah: "Mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan SDM sebagai Sumber Daya penting Perusahaan."

1.1.5. Moto PT PLN (Persero)

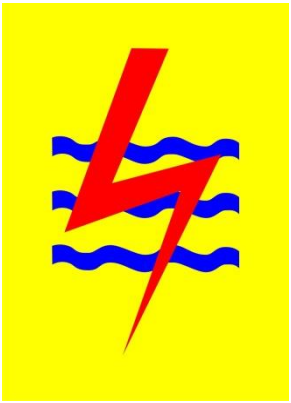
Kemudian moto PT PLN (Persero) adalah "*Electricity For A Better Life*" atau "Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik"

1.1.6. Tujuan Tujuan PT PLN (Persero)

a. Menyediakan tenaga listrik dalam jumlah besar dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
b. Mengusahakan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai
   dengan tujuan untuk:
   1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
   2) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
c. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik.
d. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.1.7. Logo PT PLN (Persero)

Logo adalah salah satu identitas yang melekat pada tiap-tiap perusahaan. Berikut adalah logo PT PLN (Persero) beserta penjelasannya :



Gambar 1.1 Logo PT PLN (Persero)

Sumber: www.pln.co.id

Dalam logo PT PLN (Persero) banyak bentuk, warna yang memiliki makna lambang yang sangat resmi, hal itu di terbitkan berdasarkan dengan peratuan yang sudah tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

Di dalam logo terdapat lambang yang berbentuk Bidang Persegi Panjang Vertikal yang Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lalnnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) adalah wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Logo PT PLN (Persero) memiliki warna kuning sebagai ciri yang dapat menggambarkan gambar yang cerah, yang diharapkan PT PLN (Persero) dapat memberikan listrik yang mampu menciptakan cahaya bagi semua masyarakat. Tak hanya itu tapi warna Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

Lambang selanjutnya yang ada dalam logo PT PLN (Persero) adalah Petir atau Kilat artinya untuk Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi

para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

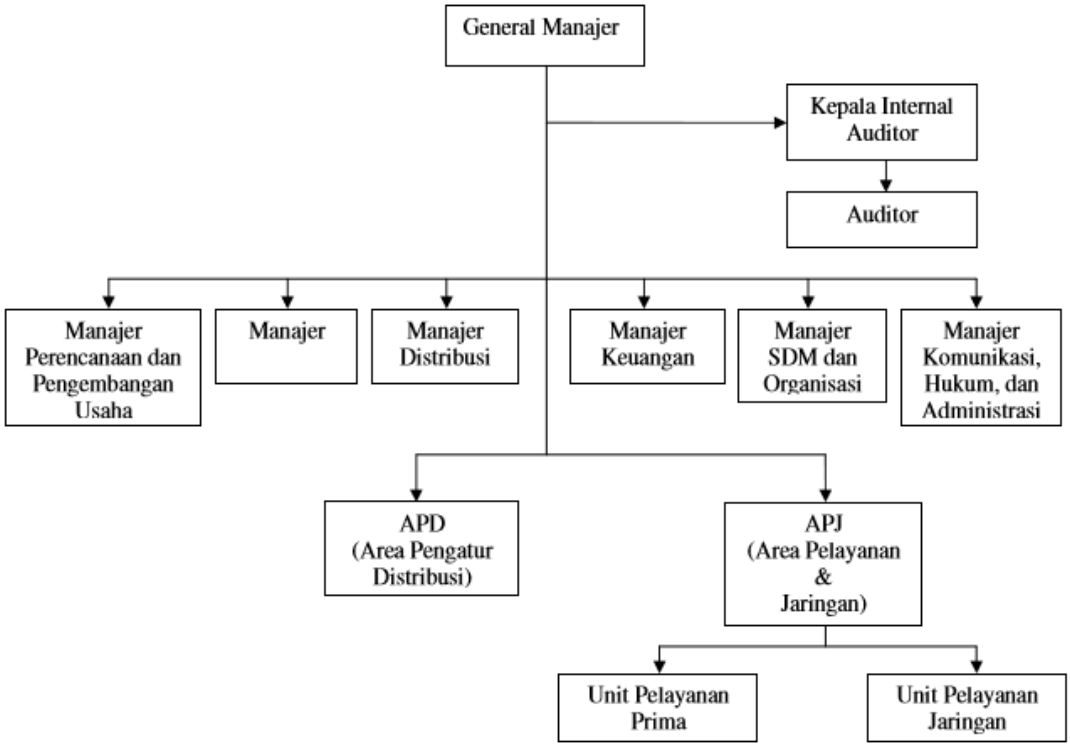
Tiga Gelombang Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

1.1.8. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

Struktur organisasi dan tugas pokok PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat ditetapkan berdasarkan Keputusan General Manager No.078.K/GM.DJBB/2008, pada tanggal 15 Desember 2008. Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat merupakan organsasi fungsional dan staff. Jenjang manajemen meliputi unsur pimpinan, pembantu pimpinan dan unsur pengawasan yaitu auditor internal yang berada dibawah dan tanggung jawab langsung kepada pimpinan yang merupakan pejabat tinggi pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

Secara garis besar struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat terdiri dari general besar yang dibantu oleh beberapa Manager dan pengawasan secara internal, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1.2 Bagan Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Unit Induk Jawa Barat

Sumber: Data Internal

1.1.9. Deskripsi Jabatan

a. Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung

1) Tangggung Jawab

Tanggung jawab dari Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung adalah bertanggung jawab atas segala fungsi pelayananan bagi para konsumen dengan menggunakan pengembangan sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, pembacaan meter, kepemilikan dan pengelolaan APP, Penagihan dan administrasi serta keuangan untuk target kinerja pengusahaan (termasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan.

2) Tugas Pokok

a) Menetapkan segala rencana kerja dan anggaran UPJ
b) Menetapkan pola operasional pelayanan guna menjamin kepuasan pelanggan.
c) Menetapkan pola dan memonitor pelaksanaan pembacaan/catat meter sehingga tercapai akurasi yang tinggi.
d) Merencanakan perkiraan kebutuhan tenaga listrik untuk diinformasikan kepada Unit Pelayanan Teknik (UPT).
e) Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan Tenaga Listrik (pendapatan).
f) Menetapkan pola operasional dan memonitor pelaksanaan penagihan, dengan sasaran tunggakan rekening seminimal mungkin menuju nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
g) Melaksanakan sanksi atas piutang pelanggan.
h) Melakukan analisa dan evaluasi kinerja UPJ.
i) Melaksanakan pembinaan SDM ke arah usaha peningkatan profesionalisme dan kompetensi.
j) Mengelola administrasi dan keuangan UPJ.
k) Menertibkan work order untuk disampaikan kepada UPT.

b. Seksi Pelayanan Pelanggan (PP) dan pemasaran UPJ Bandung

1) Tanggung jawab:

Seksi Pelayanan dan Pelanggan (PP) memiliki tanggung jawab untuk penyelenggaraan pelayanan terhadap konsumen dengan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan. Agar pendapatan dapat tercapai sesuai dengan harapan yang diharapkan.

2) Tugas pokok:

a) Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.
b) Menyusun prakiraan kebutuhan tenaga listrik dan menginformasikan kepada manajer UPJ.
c) Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan penjualan TL (pendapatan).

d) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.
e) Bertanggung jawab terhadap Data Induk Langganan (DIL).
f) Bertanggung jawab atas mutasi Perubahan Data Langganan (PDL).
g) Bertanggung jawab atas pembukuan langganan.
h) Mengendalikan pencetakan rekening listrik.
i) Melaksanakan proses administrasi tindak lanjut penyelesaian P2TL.
j) Menyiapkan laporan pelayanan dan program pemasaran.
k) Menyiapkan WO untuk pasang, bongkar, dan pemeliharaan alat ukur.

c. Seksi Sambungan Pelanggan Bandung

1) Tanggung jawab:

Tanggung jawab yang dimiliki oleh Seksi Sambungan Pelamggan Bandung adalah bertanggung jawab atas terlaksananya penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara dan bongkar rampung, berdasarkan target yang telah di tentukan perusahaan sehingga pelanggan merasa puas.

2) Tugas pokok:
   a) Merencanakan penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara, dan bongkar rampung.
   b) Menetapkan penyambungan baru dan perubahan daya.
   c) Merencanakan kebutuhan material untuk penyambungan baru.
   d) Melaksanakan pemutusan sementara sampai dengan bongkar rampung.
   e) Mengelola up-dating rayon card.
   f) Membuat laporan pelaksanaan penyambungan, pemutusan sementara, dan dan bongkar rampung untuk bahan pembuatan PDL.
   g) Bertanggungjawab atas pemeliharaan alat ukur dan MCB.

d. Seksi Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening UPJ Bandung

1) Tanggung jawab

Tanggung jawab dari Seksi Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening UPJ Bandung adalah bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan pembacaan meter sehingga pembacaan meter dapat terlaksana dengan baik sesusai sasaran dan akurasi yang tepat..

2) Tugas pokok
   a) Menyusun rencana dan mengendalikan pembacaan meter.

b) Melaksanakan baca meter untuk pelanggan potensial.
c) Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas pembacaan meter.
d) Mengawasi pelaksanaan input data pemakaian energi listrik pelanggan ke dalam komputer.
e) Menyusun anggaran biaya pembacaan meter pelanggan.
f) Melaksanakan pemeliharaan RBM yang ada dan pembuatan RBM baru.
g) Menginformasikan / menindaklanjuti hasil baca meter yang tidak normal.
h) Menginformasikan peralatan APP yang rusak kepada UPJ/ fungsi terkait.
i) Melakukan evaluasi hasil kegiatan pembacaan meter.
j) Bertanggung jawab terhadap akurasi hasil baca meter.
k) Melakukan pembinaan petugas baca meter baik intern maupun pihak ketiga.
l) Membuat laporan kegiatan pembacaan meter

e. Seksi Pengendalian Penagihan UPJ Bandung

1) Tanggung jawab:

Tanggung jawab dari Seksi Pengendalian Penagihan UPJ Bandung adalah atas penyelenggaraan dan pengendalian kegiatan penagihan, pelayanan pembayaran rekening serta penekanan piutang pelanggan menuju ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.

2) Tugas pokok.

a) Menyusun pola penagihan rekening yang memudahkan pelanggan dan
b) Memonitor pelaksanaannya.
c) Menyusun anggaran biaya operasional penagihan (fee pihak ketiga, pemutusan / penyambungan,dll).
d) Menyelenggarakan dan mengendalikan proses pembuatan, pendistribusian rekening dan pengawasan / pembinaan payment point.
e) Bertanggung jawab atas pelayanan pembayaran rekening bulan berjalan maupun tunggakan, piutang ragu-ragu usulan penghapusan, koreksi rekening, restitusi, dan lainnya.
f) Mencari metoda dan mengajukan usulan penagihan piutang pelanggan untuk menekan rasio piutang ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
g) Menyiapkan proses administrasi atas sanksi piutang pelanggan dan work order kepada Unit Pelayanan Teknik (UPT).

h) Melakukan evaluasi kegiatan penagihan untuk menemukan metode yang efektif dan efisien.
i) Membuat laporan kegiatan penagihan secara berkala.

f. Seksi keuangan dan administrasi UPJ Bandung

1) Tanggung jawab.

Tanggung jawab dari Seksi Keuangan dan Administrasi UPJ Bandung adalah atas penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan dan akuntansi, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan SDM dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.

2) Tugas pokok.

a) Menyusun rencana anggaran biaya dan pendapatan dan laporan keuangan (Laba Rugi dan neraca).
b) Melaksanakan pengelolaan keuangan baik pengeluaran dan pemasukan serta pajak sesuai prosedur.
c) Melaksanakan transaksi dengan pihak ketiga sesuai dengan kewenangannya.
d) Mengelola dan mengembangkan SDM sesuai kompetensinya.
e) Mengelola kesekretariatan, rumah tangga kantor, administrasi.
f) Mengendalikan penggunaan sumber daya.

g. Seksi Distribusi UPJ Bandung

1) Tanggung jawab.

Bertanggung jawab atas konstruksi, operasi, dan pemeliharaan jaringan, pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan penyambungan.

2) Tugas pokok.

a) Bertanggung jawab atas data pengukuran tegangan dan beban.
b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan survei data teknik untuk penyambungan baru dan perubahan daya.
c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan survei jaringan untuk perluasan.
d) Mengendalikan pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi.
e) Menyiapkan SOP (Standar Operasional Perusahaan) untuk pengoperasian jaringan dan gardu distribusi.

f) Mengendalikan operasi jaringan dan piket.

g) Melaksanakan dan mengendalikan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

1.1.10. Aktivitas PT PLN (Persero)

PT PLN (Persero) Distribusi Unit Induk Jawa Barat adalah suatu administrasi yang tidak memiliki fasilitas pembangkit dan instalasi tenaga listrik. Unit ini memberi energinya dari unit PLN lainnya, yang di out going gardu di seluruh pulau jawa dan menyerap 80% volume penjualan tenaga listrik di seluruh Indonesia oleh empat PLN yang berfungsi sebagai unit koordinatif. Salah satu PLN Distribusi tersebut adalah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat memiliki wilayah kerja yang meliputi seluruh Jawa Barat dan Banten. Demi kelancaran dalam menjalankan tugas dan kegiatannya, PT PLN (Persero) Distribusi Unit Induk Jawa Barat memiliki 13 cabang yang tersebar di seluruh Jawa Barat dan Banten, yakni 2 bengkel dan 1 unit pengaturan distribusi yang dibantu oleh 79 rayon/ranting, 11 sub ranting, 147 kantor jasa dibantu oleh 1.057 tempat pembayaran rekening.

Tujuan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat adalah mengusahakan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan pelayanan yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kemakmuran masyarakat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi dengan pengusahaan keuntungan sehingga dapat membiayai pembangunan perindustrian tenaga listrik dan dapat melayani kebutuhan masyarakat serta menjadi perintis kegiatan-kegiatan perindustrian tenaga listrik yang belum dilaksanakan sektor swasta dan koperasi di masing-masing wilayah kerja.

Aktivitas PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat yakni melaksanakan perindustrian dan penjualan tenaga listrik serta pelayanan kepada pelanggan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Perencanaan dan pelaksanaan pembangunan sarana perindustrian tenaga listrik
b. Pengoperasian dan pemeliharaan sistem perindustrian tenaga listrik
c. Perencanaan dan pembinaan penjualan tenaga listrik dan pelayanan kepada pelanggan

d. Pengelolaan sumber daya manusia, administrasi dan keuangan
e. Pengawasan pelaksanaan industri

Aktivitas utama PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994, tanggal 16 Juni 1994 adalah sebagai berikut :

a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan
b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dengan jumlah dan mutu yang memadai
c. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi
d. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat
e. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik
f. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalakan aktivitas dan kegiatannya PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat mengemban misi berikut :

a. Fungsi Bisnis (memupuk keuntungan)

PT PLN (Persero) sebagai badan usaha menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan kaidah bisnis yang sehat untuk menjamin keberadaannya dan pengembangannya dimana keduanya dapat saling berbagi keuntungan satu sama lain.

b. Fungsi Sosial

PT PLN (Persero) sebagai pelaksana pembangunan melakukan kegiatan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat sekalipun kegiatan tersebut tidak mendapatkan keuntungan, namun dapat mensejarterakan seluruh pelanggan.

1.2. Latar Belakang Penelitian

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki oleh negara atau yang sering dikenal dengan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang mempunyai tugas untuk mengatur pasokan listrik.

Listrik adalah salah satu komponen paling penting dalam kehidupan masyarakat, maka dari itu kebutuhan listrik yang ada di indonesia selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dengan selalu naiknya kebutuhan listrik seluruh masyarakat indonesia maka PT PLN (Persero) harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan dari masyarakat indonesia serta target yang sudah ditentukan.

Pada era digitalisasi modern saat ini, perusahaan mengharapkan setiap individu itu harus memiliki kemampuan yang lebih dalam hal ketepatan bekerja. Dan karena itu setiap perusahaan akan selalu berupaya agar karyawannya dapat meningkatkan kinerja dengan meningkatkan program dan memberikan penilaian kinerja. Karena karyawan adalah komponen terpenting dari sebuah perusahaan dan karyawan adalah salah satu penggerak utama dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Peneliti memilih PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat karena di indonesia ini listrik adalah komponen paling penting untuk menunjang kehidupan masyarakat indonesia khususnya masyarakat jawa barat, maka jika kinerja perusahan ini menurun maka proses kegiatan masyarakat akan terhambat dan menyebabkan kualitas perusahaan menjadi menurun. Alasan selanjutnya adalah karena PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat memiliki beban kerja yang sangat tinggi dan berisiko. dikarenakan unit kantor ini mengurusi keseluruhan pasokan listrik yang berada di daerah Jawa Barat yang merupakan sentra ter padat untuk populasi penduduknya. Oleh karena itu PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat harus selalu berusaha mencari cara agar dapat meningkatkan serta mengembangkan program peningkatan kinerja karyawan. Karena semakin tinggi kinerja karyawan, maka produktivitas perusahaan akan meningkat dan dapat menghasilkan kualitas kerja yang lebih efektif dan efisien untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak ahmad selaku staf Pengembangan sumberdaya manusia PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, fenomena dan masalah penelitian ini muncul karena kebanyakan karyawan belum memiliki skill, knowledge, dan attitude (SKA) yang baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Kemudian banyak karyawan yang masih terlihat tidak percaya diri dan memiliki *self efficacy* yang rendah. Dari kedua indikator tersebut sangatlah berpengaruh terhadap

kinerja perusahaan sehingga kinerja perusahaan menurun dan tidak menunjukan performa yang baik.

Gibson dalam Lilis Sulastri (2010) menyatakan bahwa terdapat paling tidak 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, yakni:

a. Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman tingkat sosial dan demografi seseorang
b. Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
c. Faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem imbalan (reward system).

Dari pendapat Gibson di atas maka dapat disimpulkan bahwa Untuk memaksimalkan kinerja karyawan dari segi faktor individu maka setiap pekerjaan yang di lakukan harus disertai dengan kompetensi yang sesuai. Dan dari faktor psikologis adalah disertai dengan keyakinan diri terhadap kemampuan yang dia miliki (*self afficacy*) yang sangat harus di miliki oleh seorang karyawan. Dengan memiliki kompetensi dan *Self Afficacy* maka karyawan dapat meningkatkan kualitas kinerja nya secara maksimal.

Wibowo (2016:271) menyatakan bahwa kompetensi yaitu suatu kemampuan dalam melakukan tugas atau pekerjaan dengan dilengkapi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaannya. Dengan demikian, profesional ditunjukkan oleh kompetensi yang didasari dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja. Agar setiap karyawan dapat menjadi unggulan dalam bidangnya, kompetensi menjadikan seseorang yang melakukan dan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki dengan efektif dan efisien.

Dari teori diatas dapat dilihat bahwa kompetensi seseorang itu harus dilengkapi dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja seseorang. Sedangkan realisasi pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat masih banyak karyawan yang memiliki sikap kerja yang kurang baik.

Tingkat keterlambatan karyawannya masih dikatakan tinggi. Berikut tabel keterlambatan karyawan pada tahun 2019 :

TABEL 1.1

KETERLAMBATAN KARYAWAN PADA BULAN JANUARI - DESEMBER 2019

No	Bulan	Persentase keterlambatan
1.	Januari	6,7%
2.	Februari	5,3%
3.	Maret	7,6%
4.	April	6,3%
5.	Mei	9,4%
6.	Juni	8,6%
7.	Juli	6,4%
8.	Agustus	7,5%
9.	September	5,9%
10.	Oktober	9,6%
11.	November	7,5%
12.	Desember	8,2%
	Rata- rata	**7,4%**

Sumber : Data olahan internal perusahaan

Dapat dilihat dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat cukup tinggi. Menurut Ardana, dkk. (2012:52) bahwa rata-rata tingkat absensi 2 persen sampai 3 persen per bulan masih di anggap baik, sedangkan tingkat absensi yang mencapai 15 persen sampai 20 persen perbulan sudah menunjukan gejala yang sangat buruk. Dari hasil tabel keterlambatan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat diatas menunjukan rata-rata keterlambatannya adalah sebesar 7,4% yang dapat dikatakan sebagai gejala yang cukup tinggi.

Bandura (1977) dalam Lunenburg (2011) menyatakan bahwa self-efficacy menjadi salah satu harapan untuk dapat mempengaruhi lingkungan. Keyakinan dan kepercayaan diri dapat menjadi faktor penting dalam sebuah kinerja. Sehingga self efficacy menjadi

salah satu faktor yang dapat menjadi pengaruh bagi kinerja. Berikut tabel kombinasi Self Efficacy dengan lingkungan sebagai predictor tingkah laku yang menjadi acuan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat :

TABEL 1.2

Kombinasi *Self Efficacy* dengan lingkungan sebagai predictor tingkah laku

Self Efficacy	Lingkungan	Prediksi Hasil Tingkah laku
Tinggi	Responsif	Sukses, melakukan tugas yang sesuai dengan kemampuannya
Rendah	Tidak Responsif	Depresi, melihat orang lain sukses padat Tugas yang dianggapnya sulit
Tinggi	Tidak Responsif	Berusaha keras mengubah lingkungan menjadi responsif, melakukan protes, aktivitas sosial, bahkan yang memaksakan perubahan
Rendah	Responsif	Orang menjadi apatis, pasrah, merasa tidak mampu.

Sumber: Data Internal SDM

Dalam hasil wawancara penulis dengan Bapak Ahmad sebagai salah satu staff SDM di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Menyatakan bahwa karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat masih banyak yang memiliki self efficacy yang rendah dibuktikan dengan masih banyak karyawan yang tidak memiliki keyakinan diri atas tugas yang diberikan sehingga muncullah rasa kurang semangat dan hilangnya rasa percaya diri sehingga tingkah laku yang dihasilkan pun tidak membuat kinerja menjadi lebih baik.

Amirullah (2015: 231): menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil dari kegiatan yang telah dilakukan atau yang telah diproduksi pada aktivitas atau pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja hasil proses kerja yang telah direncanakan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Serta dilakukan untuk organisasi yang bersangkutan”.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menargetkan setiap karyawannya memiliki hasil kinerja dengan kategori minimal B+ berada pada kriteria minimal sangat potensial. Tabel 1.3 dibawah ini menjelaskan indeks penilaian kinerja karyawan yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja setiap karyawan.

TABEL 1.3

INDEKS PENILAIAN KINERJA PT. PLN (PERSERO)

Kategori	Kriteria	Range Nilai	Keterangan
A+	Luar Biasa	>100%	Sangat baik
A	Sangat optimal	101% - 110%	Baik
B+	Sangat potensial	91% - 100%	
B	Optimal	81% - 90%	
C+	Potensial	71% - 80%	
C	Kandidat potensial	61% - 70%	Cukup baik
D+	Perlu perhatian	51% - 60%	Tidak baik
D	Sangat perlu perhatian	>50%	Sangat tidak baik

Sumber: Data Internal SDM

Hasil evaluasi kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, dalam periode waktu tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 terkaji pada Tabel 1.4 berikut ini :

TABEL 1.4

NILAI KINERJA INDIVIDU

Kategori	2017		2018		2019	
	∑Karyawan	%	∑Karyawan	%	∑Karyawan	%
A+	0	0	0	0	0	0
A	0	0	0	0	0	0
B+	20	17%	19	16%	16	15%
B	27	23%	39	34%	32	30%
C+	70	60%	57	50%	54	51%
C	0	0	0	0	0	0
D+	0	0	0	0	0	0
D	0	0	0	0	4	4%
Total/Persentase	117	100%	115	100%	105	100%

Sumber : Data Internal SDM

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 1.4 berikut dapat diketahui bahwa kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit induk distribusi jawa barat belum sesuai target atau harapan perusahaan. Hal ini dapat terlihat pada data di tabel tersebut bahwa pada tahun 2017 masih terdapat karyawan dengan nilai kinerja pada kategori B dan C+, karyawan yang memiliki nilai kinerja individu dengan kategori B sebanyak 23% dan karyawan yang memiliki nilai individu dengan kategori C+ sebanyak 60%. Kondisi pada tahun 2018 juga masih ditemukan hasil evaluasi kinerja karyawan yang belum sesuai dengan target atau harapan perusahaan yaitu dengan kategori B sebanyak 34% dan kategori C+ sebanyak 50%. Kecenderungan fenomena serupa juga dijumpai pada pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2019 yang cenderung sama dengan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebanyak 30% untuk kategori B dan 51% untuk kategori C+. bahkan pada tahun 2019 terjadi penurunan kinerja karyawan dengan ditemukan fakta bahwa terdapat sebanyak 4% karyawan yang memiliki hasil kinerja pada kriteria sangat perlu perhatian yaitu pada kategori D. hal ini dapat di identifikasikan ada fenomena masalah yang perlu di teliti

untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

Hasil kinerja juga dapat dilihat dari ketaatan karyawan dan disiplin nya yang di nilai dari hasil absensi karyawan. Besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan, akan menjadi cerminan Disiplin kerja yang baik. Semakin baik disiplin kerja karyawan, maka diharapkan makin tinggi prestasi kerja yang dicapainya. Pada dasarnya banyak dimensi yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan.

Setiap perusahaan memiliki kriteria yang berbeda dalam melakukan penilaian kepada karyawannya, dalam hal ini PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat melakukan penilaian kinerja berdasarkan hasil atau output yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Berikut merupakan penjelasan mengenai hasil kinerja organisasi pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa barat tahun 2016. Berikut pada Tabel 1.5 hasil dari resume data nilai kinerja organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Diistribusi Jawa Barat pada Lampiran :

TABEL 1. 5

NILAI KINERJA ORGANISASI PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA BARAT TAHUN 2016

No.	Indikator kinerja kunci	Bobot Target	Nilai Realisasi	keterangan
1.	Efektivitas Pelanggan	18	18,00	Baik
2.	Efektivitas produk dan proses	40	39,84	Baik
3.	Efektivitas SDM	13	12,99	Baik
4.	Efektivitas keuangan dan pasar	17	15,00	Masalah
5.	Efektivitas kepemimpinan	12	12,00	Baik
	Total bobot	**100**	**97,83**	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa masih terdapat masalah pada efektivitas keuangan dan pasar yang menyebabkan total bobot yang diperoleh perusahan menurun dan masih di bawah target perusahaan.

TABEL 1. 6

NILAI KINERJA ORGANISASI PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA BARAT TAHUN 2017

No.	Indikator kinerja kunci	Bobot Target	Nilai Realisasi	keterangan
1.	Efektivitas Pelanggan	16	16,00	Baik
2.	Efektivitas produk dan proses	46	46,00	Baik
3.	Efektivitas SDM	9	9,00	Baik
4.	Efektivitas keuangan dan pasar	15	15,00	Baik
5.	Efektivitas kepemimpinan	14	12,20	Masalah
	Total bobot	**100**	**98,80**	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa masih terdapat masalah pada efektivitas kepemimpinan yang menyebabkan total bobot yang diperoleh perusahan menurun dan masih di bawah target perusahaan

TABEL 1.7

NILAI KINERJA ORGANISASI PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA BARAT TAHUN 2018

No.	Indikator kinerja kunci	Bobot Target	Nilai Realisasi	keterangan
1.	Efektivitas Pelanggan	21	21,00	Baik
2.	Efektivitas produk dan proses	47	43,20	Masalah
3.	Efektivitas SDM	9	8,87	Baik
4.	Efektivitas keuangan dan pasar	12	8,22	Masalah
5.	Efektivitas kepemimpinan	11	10,86	Baik
	Total bobot	**100**	**92.18**	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa masih terdapat masalah pada efektivitas kepemimpinan yang menyebabkan total bobot yang diperoleh perusahan menurun dan masih di bawah target perusahaan.

Berdasarkan tabel nilai kinerja organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, dapat dilihat bahwa penilaian kinerja dari lima indikator yaitu indikator pelanggan, efektivitas produk dan proses, SDM, keuangan dan pasar dan indikator kepemimpinan. Hasil yang dilihat dari kelima indikator tersebut menyatakan hasil kinerja organisasi pada tahun 2016 yaitu 97,83, kemudian pada tahun 2017 mencapai nilai 99,80 dan pada tahun 2018 sebesar 92,18.

Menurut hasil wawancara peneliti kepada Bapak Ahmad Muldani yang memiliki jabatan sebagai bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Menyatakan banyaknya karyawan yang terlambat terjadi karena kurangnya pengawasan, tidak adanya teguran dari pimpinan, tidak adanya keteladanan pimpinan dalam perusahaan. Dan keterlambatan juga terjadi disebabkan sistem absensi yang harus datang tepat waktu dan banyaknya karyawan datang yang terlambat hanya berbeda 1 detik sehingga sudah dianggap datang terlambat. Padahal PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat tidak ada lembur maka tidak adanya toleransi yang diberikan dari perusahaan untuk karyawan yang datang terlambat. Dan tidak adanya pengaruh terhadap penggajian karyawan hanya saja pembagian bonus yang berbeda diberikan kepada karyawan yang datang dengan tepat waktu. Keterlambatan dicek setiap 6 bulan sekali. Dan disiplin karyawan tidak dilihat hanya dari data absensi, PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat setiap hari Senin melakukan COC (apel) apabila tidak mengikuti sebanyak 3x dapat teguran tertulis.

Didalam wawancara juga disebutkan bahwa PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat ini selalu melakukan pelatihan rutin minimal 1 tahun sekali kepada seluruh pegawai dan karyawan nya sesuai dengan bidang dan bagian masing-masing. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah agar seluruh karyawan dapat memiliki penambahan ilmu pengetahuan (*knowledge*) yang cukup agar dapat mengerjakan seluruh tugas yang di berikan. Tak hanya ilmu pengetahuan, tapi pelatihan juga diberikan agar seluruh karyawan memiliki kemampuan (*skill*) yang lebih untuk menunjang pekerjaan mereka dan mengikuti seluruh proses yang di tentukan dan yang terakhir adalah memiliki penentuan sikap (*attitude*) diharapkan para karyawan dapat memiliki minat dan kesadaran atas pekerjaan yang akan dilakukannya.

Intinya seluruh kegiatan pelatihan yang diadakan bertujuan agar seluruh karyawan memiliki kompetensi yang cukup dan sesuai dengan standar yang di harapkan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

Melihat dari hasil data yang penulis peroleh dari narasumber, terdapat beberapa GAP yang terjadi didalam perusahaan hal ini dibuktikan dengan data di Tabel 1.4 dimana masih terdapat banyak karyawan yang memiliki nilai kinerja individu dengan kategori B, C+, bahkan pada tahun 2019 masih ada karyawan yang memiliki nilai kinerja individu dengan kategori D sebanyak 4 orang. Pada Tabel 1.1 dimana terdapat hasil rekapitulasi dari keterlambatan karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menunjukan tingkat keterlambatan yang cukup tinggi yaitu sebanyak 7,4% dari seluruh karyawan PT PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Selanjutnya pada Tabel 1.5 menunjukan hasil kinerja perusahaan pada tahun 2016 memiliki total bobot sebesar 97,83. pada Tabel 1.6 menunjukan hasil kinerja perusahaan pada tahun 2017 memiliki total bobot sebesar 99,80 dan yang terakhir adalah Tabel 1.7 dimana Tabel tersebut menunjukan hasil kinerja perusahaan pada tahun 2018 dan memiliki total bobot sebesar 92,18.

Dari hasil data tersebut maka peneliti tertarik untuk diteliti karena ada hal yang dapat di identifikasikan terdapat fenomena masalah yang perlu di teliti untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat sehingga hasil kinerja individu karyawan maupun perusahaan dapat membaik.

Salah satu faktor yang memiki pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah Kompetensi dan *Self Efficacy*. Hal ini telah dibuktikan oleh Muhammad Riyanda dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja pegawai pada dinas Perizinan Kota Yogyakarta". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. dan oleh Venna Trilolita Putri Ardi, Endang Siti Astuti, M. Cahyo Widyo Sulistyo dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh *Self Afficacy* terhadap *Employee Engagement* dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *self afficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : "Pengaruh kompetensi dan s*elf efficacy* Terhadap kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat".

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik suatu rumusan masalah, yaitu:

a. Bagaimana gambaran kompetensi karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat?
b. Bagaimana gambaran *self efficacy* PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat?
c. Bagaimana gambaran kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat?
d. Bagaimana pengaruh kompetensi karyawan dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mencari dan mendapatkan informasi serta menambah literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

a. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat
b. Untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat
c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat
d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi karyawan dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teori dan memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya untuk memahami pengaruh kompetensi karyawan dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Selain itu, beberapa penemuan yang di dapat dalam penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian dengan bidang kajian sejenis.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan bahan masukan bagi karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat untuk meningkatkan kinerja di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat dengan yang dipengaruhi oleh kompetensi dan *self efficacy.*

1.5.3. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentanghasil dari penelitian serta membahas kesesuaian teori dengan kegiatan penelitian yang berlangsung agar semua tujuan tujuan yang diharapkan daoat memecahkan permasalahan yang ada.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir dipaparkan kesimpulan hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi.