

**PENGARUH KOMPENSASI DAN *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA
DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN**



INTERNSHIP

Oleh :
WAHYUNI
182510028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020

**PENGARUH KOMPENSASI DAN *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA
DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

LAPORAN INTERNSHIP

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN



Oleh :

WAHYUNI

182510028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020

PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP
PENGARUH KOMPENSASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
***BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN**
KERJA KARYAWAN

Oleh :

WAHYUNI

182510028

telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Palembang, 17 Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen-S2



Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP
PENGARUH KOMPENSASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
***BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN**
KERJA KARYAWAN

Oleh :

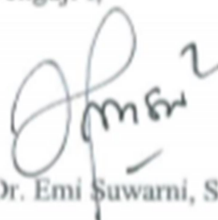
WAHYUNI

182510028

Telah dipertahankan dan disetujui didepan Tim Penguji pada 17 Februari 2010

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.

Penguji II,



Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.

Penguji III,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.

Palembang , 17 Februari 2020
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, AR., M.M., M.T.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WAHYUNI

NIM : 182510028

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain , kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat agar dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 17 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Wahyuni
182510028

ABSTRAK

PENGARUH KOMPENSASI DAN *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Oleh : Wahyuni

Tujuan penulisan adalah untuk melihat pengaruh secara langsung dan tidak langsung dari variabel kompensasi dan *organization citizenship behavior* terhadap variabel kepuasan kerja melalui kinerja karyawan. Data penelitian diambil dari penyebaran kuesioner kepada 46 responden dengan metode *probability sampling* dari total populasi sebanyak 48 pegawai. Data dianalisis dengan menggunakan bantuan *software* SPSS Versi 23 dan metode analisis menggunakan *path analysis*. Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori upah efisiensi (*efficiency wage theory*), teori atribusi, dan teori pembelajaran sosial. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan kompensasi (X1) dan *organization citizenship behavior* (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan koefisien determinasi sebesar 0,524. Serta Pengaruh langsung kompensasi (X1), *organization citizenship behavior* (X2) dan kinerja karyawan (Y) terhadap kepuasan kerja (Z) adalah signifikan dengan koefisien determinasi sebesar 0,623. Sedangkan pengaruh tidak langsung kompensasi (X1) dan *organization citizenship behavior* (X2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) bersifat negatif.

Kata kunci : Kompensasi, *Organization Citizenship Behavior* (OCB), Kinerja karyawan, Kepuasan kerja karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF COMPENSATION AND ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR ON EMPLOYEE PERFORMANCE AND EMPLOYEE JOB SATISFACTION

By : Wahyuni

The purpose of this reasearch is to see directly and indirectly effect from the compensation variable and organization citizenship behavior on the variable job satisfaction variable through employee performance. The research data was taken from a questionnaire study of 46 respondents with a probability sampling method from a total population of 48 employees. The data were analyzed using SPSS Version 23 software and the analysis method using an path analysis. Theories that support this research are efficiency wage theory, attribution theory, and social learning theory. The results of the study found that the simultaneous the direct effect of compensation (X1) and organization citizenship behavior(X2) on employee performance (Y) is significant with a coefficient of determination equal to 0,524. The direct effect of compensation (X1), organization citizenship behavior (X2) and employee performance (Y) on job satisfaction (Z) is significant with a coefficient of determination equal to 0,623. While the indirect effect of the compensation (X1) and organizational citizenship behavior (X2) on employee job satisfaction (Z) through employee performance (Y) is negative.

Keywords : Compensation, Organization Citizenship Behavior (OCB), Employee performance, Employee job satisfaction.

MOTTO

- ✚ *“Anda bisa sukses sekalipun tak ada orang yang percaya anda bisa, tapi anda tak pernah akan sukses jika tidak percaya pada diri sendiri.” (William J.H. Boetcher)*

- ✚ *“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang - orang yang khusyuk', (Yaitu) orang - orang yang meyakini bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya.” (QS. al-Baqarah [2]: 45 - 46)*

- ✚ *“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (QS Al-Ankabut [29]: 6)*

PERSEMBAHAN

✚ Untuk Kedua Orang Tuaku

Bapak Arifin dan Ibu Rohima yang merupakan Orangtua yang penulis sangat sayangi, terimakasih untuk kasih sayang yang tak terhingga yang tak bisa terbalaskan.

✚ Untuk Nenek dan Keluarga yang penulis sayangi ,

✚ Untuk almamaterku .

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ang berjudul **“Pengaruh Kompensasi dan *Organization Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan”**. Penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Magister Manajemen (MM) program Pascasarjana-S2 Universitas Bina Darma.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh yang diberikan oleh faktor kompensasi dan *organization citizenship behavior* terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk unit kerja RCC KSM Palembang. Selama periode penelitian, penulis tidak luput dari berbagai kendala namun kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. **Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M.**, selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. **M.Izman Herdiansyah, ST., M.M., Ph.D.**, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
3. **Rifa Ariani, SE., Ak., M.Pd.**, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan
4. **Dr.Ir. Hasmawaty AR, M.M., M.T.**, selaku Direktur Pascasarjana sekaligus selaku dosen penguji dalam ujian seminar proposal yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.

5. **Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen (S2)
6. **Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.**, selaku dosen pembimbing internship yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. **Dr. Muji Gunarto, Ssi., M.Si.**, selaku dosen penguji dalam seminar proposal yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
8. **Dr. Fitriasuri, S.E.,Ak.,M.M.**, selaku dosen penguji pada ujian akhir internship yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
9. **Bapak Rabin Ibnu Zainal.S.E.,M.Sc.,Ph.D.**, selaku dosen penguji pada ujian akhir internship yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
10. **Seluruh Staff Sekretariat.** Terimakasih telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
11. **Seluruh Dosen Pascasarjana terutama Dosen Magister Manajemen.** Terimakasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu dosen berikan kepada penulis.
12. Untuk **Kedua Orang Tua** yang sangat penulis sayangi (**Bpk. Arifin & Ibu Rohima**). Terimakasih banyak kepada keluarga yang penulis sayangi atas do'a, dukungan, cinta dan kasih sayangnya yang tulus dan tak terhingga.

13. Terimakasih untuk atasan dan rekan-rekan karyawan Bank Mandiri unit kerja RCC KSM Palembang yang telah mengizinkan dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.
14. Terimakasih untuk **Teman-teman Program Magister Manajemen Angkatan 2018** yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih semuanya.

Palembang, 17 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL -----	i
HALAMAN JUDUL -----	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP -----	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP -----	iv
SURAT PERNYATAAN -----	v
ABSTRAK -----	vi
<i>ABSTRACT</i> -----	vii
LEMBAR MOTTO -----	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN -----	ix
KATA PENGANTAR -----	x
DAFTAR ISI -----	xiii
DAFTAR TABEL -----	xvii
DAFTAR GAMBAR -----	xix
DAFTAR ISTILAH -----	xx
DAFTAR LAMPIRAN -----	xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Identifikasi Masalah -----	7
1.3 Batasan Masalah -----	7
1.4 Rumusan Masalah -----	8
1.5 Tujuan Penelitian -----	8
1.6 Manfaat Penelitian -----	9
1.7 Kerangka Berpikir -----	10
1.7.1. Teori dan Rujukan Penelitian Terdahulu -----	10
1.7.1.1. Kompensasi -----	10
1.7.1.1.1. Pengertian Kompensasi -----	10
1.7.1.1.2. Bentuk Kompensasi -----	11

1.7.1.1.3. Tujuan Kompensasi -----	12
1.7.1.2. <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) -----	12
1.7.1.2.1. Pengertian <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) -----	12
1.7.1.2.2. Dimensi <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) -----	13
1.7.1.2.3. Manfaat <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) -----	13
1.7.1.3. Kinerja Karyawan -----	14
1.7.1.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan -----	14
1.7.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan -----	14
1.7.1.3.3. Indikator Pengukuran Kinerja Karyawan -----	15
1.7.1.3.4. Metode Penilaian Kinerja Karyawan -----	16
1.7.1.4. Kepuasan Kerja -----	17
1.7.1.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja -----	17
1.7.1.4.2. Variabel-variabel Kepuasan Kerja -----	17
1.7.1.4.3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja -----	18
1.7.1.5. Rujukan Penelitian Sebelumnya -----	19
1.7.2 Kerangka Berpikir Penelitian -----	21
1.7.2.1. Hipotesis -----	23
1.8 Metode Penelitian -----	23
1.8.1. Pendekatan Pemecahan Kasus -----	23
1.8.1.1. Waktu dan Tempat penelitian -----	23
1.8.1.2. Populasi -----	24
1.8.1.3. Sampel -----	24
1.8.1.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional -----	24
1.8.2. Teknik Pengumpulan Data -----	25
1.8.2.1. Teknik Sampling -----	25
1.8.2.2. Jenis dan Sumber Data -----	26
1.8.2.3. Metode Pengumpulan Data -----	26
1.8.3. Teknik Analisis -----	27
1.8.3.1. Analisis Data -----	27
1.8.3.2. Skala Pengukuran -----	28
1.8.3.3. Pengujian Instrumen Penelitian -----	28

1.8.3.3.1. Uji Normalitas -----	28
1.8.3.3.2. Uji Reliabilitas -----	29
1.8.3.3.3. Uji Validitas -----	29
1.8.3.3.4. Uji Koefisien Korelasi -----	29
1.8.3.3.5. Uji Koefisien Regresi -----	30
1.8.3.3.5. Uji Koefisien Jalur -----	30

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Perusahaan -----	33
2.1.1 Visi Perusahaan -----	33
2.1.2 Misi Perusahaan -----	33
2.1.3 Tata Nilai Utama -----	33
2.1.4 Budaya Kerja dan Perilaku Utama -----	34
2.2 Aktivitas Pokok Organisasi -----	35
2.3 Struktur Organisasi -----	36
2.4 Gambaran Kasus dalam Organisasi -----	36

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian -----	38
3.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian -----	41
3.3. Pengujian Instrumen Penelitian -----	48
3.3.1. Uji Normalitas -----	48
3.3.2. Uji Reliabilitas -----	50
3.3.2.1. Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi (X1) -----	50
3.3.2.2. Uji Reliabilitas Variabel OCB (X2) -----	51
3.3.2.3. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)-----	52
3.3.2.4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (Z)-----	52
3.3.3. Uji Validitas -----	53
3.3.3.1 Uji Validitas Variabel Kompensasi (X1)-----	54
3.3.3.2 Uji Validitas Variabel OCB (X2)-----	55
3.3.3.3 Uji Validitas Variabel Kompensasi (Y)-----	56

3.3.3.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Z) -----	57
3.4. Teknik Analisis Data -----	58
3.4.1. Koefisien Korelasi -----	58
3.4.2. Koefisien Regresi -----	59
3.4.2.1. Uji Koefisien Regresi X1 dan X2 ke Y -----	59
3.4.2.2. Uji Koefisien Regresi X1, X2 dan Y ke Z -----	62
3.4.3. Menghitung Koefisien Jalur (<i>Path Analysis</i>) -----	65
3.4.3.1. Koefisien Jalur Model 1 -----	65
3.4.3.2. Koefisien Jalur Model 2 -----	66
3.4.4. Pembahasan -----	67

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan -----	80
4.2. Saran -----	82

DAFTAR RUJUKAN -----	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP -----	87
LEMBAR PERBAIKAN INSTERNSHIP -----	89
LAMPIRAN -----	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Komposisi Lini Pegawai RCC KSM Palembang-----	4
Tabel 1.2 Kinerja Pegawai RCC KSM Palembang -----	5
Tabel 1.3 Data Absensi Pegawai RCC KSM Palembang -----	6
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu-----	19
Tabel 1.5 Definisi Operasional-----	25
Tabel 1.6 Rancangan Jumlah item Pernyataan pada Angket -----	27
Tabel 1.7 Skor Kuesioner Penelitian -----	28
Tabel 1.8 Kategori Nilai korelasi -----	30
Tabel 3.1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Usia -----	38
Tabel 3.2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	39
Tabel 3.3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Status Sipil-----	39
Tabel 3.4 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir-----	39
Tabel 3.5 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Masa Kerja -----	40
Tabel 3.6 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan -----	40
Tabel 3.7 Analisis Item Pernyataan Variabel Kompensasi (X1) -----	41
Tabel 3.8 Analisis Item Pernyataan Variabel OCB (X2) -----	43
Tabel 3.9 Analisis Item Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan (Y) -----	45
Tabel 3.10 Analisis Item Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja (Z) -----	46
Tabel 3.11 Hasil Pengujian Normalitas -----	48
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 -----	50

Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 -----	51
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y-----	52
Tabel 3.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z-----	52
Tabel 3.16 Hasil Uji Validitas Variabel X1 -----	54
Tabel 3.17 Hasil Uji Validitas Variabel X2 -----	55
Tabel 3.18 Hasil Uji Validitas Variabel Y -----	56
Tabel 3.19 Hasil Uji Validitas Variabel Z-----	57
Tabel 3.20 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi -----	58
Tabel 3.21 Hasil Pengujian Regresi X1 dan X2 Terhadap Y <i>Variables Entered</i> ----	59
Tabel 3.22 Hasil Pengujian Regresi X1 dan X2 Terhadap Y <i>Summary</i> -----	60
Tabel 3.23 Hasil Pengujian Regresi X1 dan X2 Terhadap Y <i>ANOVA</i> -----	60
Tabel 3.24 Hasil Pengujian Regresi X1 dan X2 Terhadap Y <i>Coefficients</i> -----	61
Tabel 3.25 Hasil Pengujian Regresi X1,X2 dan Y Terhadap Z <i>Variables Entered</i> --	62
Tabel 3.26 Hasil Pengujian Regresi X1,X2 dan Y Terhadap Z <i>Summary</i> -----	63
Tabel 3.27 Hasil Pengujian Regresi X1,X2 dan Y Terhadap Z <i>ANOVA</i> -----	63
Tabel 3.28 Hasil Pengujian Regresi X1,X2 dan Y Terhadap Z <i>Coefficients</i> -----	64
Tabel 3.29 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung -----	75
Tabel 3.30 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung -----	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Workflow</i> Proses di Bank Mandiri RCC KSM Palembang -----	4
Gambar 1.2 Grafik <i>Trend</i> Aplikasi Kredit Dikerjakan -----	5
Gambar 1.3 Bagan Kerangka Berfikir -----	22
Gambar 1.4 Paradigma Penelitian -----	31
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Bank Mandiri -----	36
Gambar 3.1 Grafik Normalitas Residual Pertama -----	48
Gambar 3.2 Grafik Normalitas Residual Kedua -----	49
Gambar 3.3 Paradigma Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y -----	65
Gambar 3.4 Paradigma Pengaruh X1, X2,dan Y Terhadap Z -----	66

DAFTAR ISTILAH

Angket : Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan media kuisioner.

Checklist : Hal-hal yang harus diperiksa untuk membantu pekerjaan.

Code of Conduct : Dokumen tertulis yang mengatur mengenai bagaimana tata cara atau perilaku perusahaan terhadap para pemangku kepentingannya dan juga mengatur bagaimana perilaku karyawan dalam berinteraksi dengan sesama karyawan dan juga bagaimana perilaku karyawan diatur dalam rangka memenuhi tanggung jawab perusahaan terhadap para pemangku kepentingannya.

Flexytime : Jam kerja fleksibel yang diterapkan dalam sebuah organisasi / perusahaan.

Grand theory : Teori utama atau teori dasar yang mendasari suatu penelitian.

KSM (Kredit Serbaguna Mandiri) : Fasilitas kredit Bank Mandiri yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap atau profesi tetap dengan target market tertentu untuk pembiayaan berbagai macam kebutuhan.

LOS (Loan Origination System) : Aplikasi berbasis web dan menggunakan pendekatan workflow yang dikembangkan secara khusus untuk mendukung proses kredit perbankan.

MBO (Management By Objective) : Penilaian kinerja yang dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai secara langsung dalam perumusan dan keputusan persoalan dengan mempertimbangkan kemampuan bawahan dalam menentukan

sasaran kerjanya masing-masing dengan mengedepankan tujuan perusahaan sebagai sasaran utamanya.

Multitasking : Mengacu kepada metode dimana banyak pekerjaan diproses atau diolah dengan sumberdaya yang sama.

PLS (Partial Least Square) : Suatu jenis analisis statistik berbasis regresi linear.

Questioner (Kuesioner) : Suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari karakteristik individu dalam organisasi.

Resign : Pengunduran diri seseorang dari suatu organisasi atau perusahaan atas dasar kemauan sendiri.

Service Level Agreement (SLA) : Perjanjian dari penyedia layanan kepada pengguna layanan yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) : Aplikasi untuk melakukan analisis statistik.

Software : Suatu bagian dari sistem komputer yang tidak memiliki wujud fisik (perangkat lunak komputer) berupa program yang dapat menjalankan suatu perintah.

Turnover (Pergantian) : Keinginan karyawan untuk berpindah atau berhenti dari pekerjaannya yang dilakukan atas kemauan sendiri ataupun keputusan perusahaan.

Workflow : Suatu proses kerja secara sistematis dimana informasi yang dibuat dialirkan dari satu pihak ke pihak lain berdasar prosedur tertentu yang telah disepakati dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian -----	90
Lampiran 2 Daftar Hadir Kegiatan Penelitian Lapangan -----	96
Lampiran 3 Foto Kegiatan -----	97
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Instansi -----	98
Lampiran 5 Surat Pernyataan pada Instansi Penelitian -----	99
Lampiran 6 Publikasi Sesuai Format -----	100