**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN vi

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Perumusan Masalah 6

1.4 Tujuan dan Manfaat 6

**BAB II KERANGKAPEMIKIRAN TEORITIK 8**

2.1 Landasan teori 8

2.2 Kerangka Teoritik 16

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu 17

2.4 Alur Pikir 20

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 22**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 22

3.2 Latar Penelitian 22

3.3 Jenis Data dan Metode Penelitian 22

3.4 Penentuan Sumber Data Informan 23

3.5 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data 24

3.5.1 Jenis Data 24

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data 24

3.6 Prosedur Analisis Data 26

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data 27

3.7.1 Kredibilitas 27

3.7.2 Keterahlihan 28

3.7.3 Ketergantungan 28

3.7.4 Kepastian 28

3.7.5 Mengakhiri Penelitian (Logging Data) 28

**BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI 29**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 29

4.2 Visi dan Misi 30

4.3 Sumber Daya Perusahaan 31

4.4 Struktur Organisasi 33

4.5 Uraian Kerja (Job Description) 34

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 48**

5.1 Temuan Penelitian 48

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian 57

5.3 Implementasi Temuan Penelitian 66

**BAB VI PENUTUP**

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Saran 68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**