

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan atau suatu kegiatan usaha didirikan karena adanya tujuan yang hendak dicapai. Dalam pencapaian tujuan tersebut diperlukan berbagai sumber daya seperti manusia, material, mesin, modal, dan metode. Manusia merupakan sumber daya utama dalam menjalankan suatu usaha, tanpa manusia perusahaan tersebut tidak dapat berjalan meskipun dilengkapi dengan peralatan modern. Sumber daya manusia identik dengan masalah tenaga kerja.

Kondisi dunia kerja berlangsung proses interaksi antara tenaga kerja sebagai individu dan interaksi dengan lingkungan kerja itu sendiri. Interaksi tersebut diperlukan agar terbentuk suatu koordinasi, kerjasama dan sinergi yang baik dalam lingkungan kerja, sehingga proses pencapaian tujuan perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Interaksi individu dengan rekan sekerja dan interaksi dengan lingkungan kerja memiliki daya adaptasi yang berbeda-beda untuk setiap individu. Dalam proses interaksi tersebut sering timbul berbagai permasalahan dan kondisi-kondisi tertentu yang dapat menyebabkan terjadinya stress.

Stress merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu (Robbins, 1996).

Faktor-faktor yang dapat menjadi sumber potensial dari kondisi stress karyawan yaitu: 1) faktor kondisi lingkungan seperti ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan ketidakpastian teknologi; 2) faktor organisasi seperti tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi; 3) faktor individual seperti adanya masalah keluarga, masalah ekonomi atau finansial, dan kepribadian.

Pengamatan hubungan antara tingkat stress kerja yang dialami oleh karyawan sebagai individu dengan kinerja di dalam perusahaannya merupakan hal yang menarik. Dikatakan menarik karena secara teoritis stress sampai pada sebuah titik tertentu akan membuat perhatian seseorang pada pekerjaannya meningkat sehingga akan meningkatkan kinerja. Namun jika tingkat stress yang ada melewati sebuah titik optimal, maka kinerja akan mulai menurun (Ivancevich dan Matteson, 1980). Stress biasa terjadi pada siapa saja dan kapan saja. Namun yang terpenting adalah bagaimana mengolah stress tersebut agar stress tidak memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja seseorang, karena disadari bahwa saat ini dibutuhkan sekali orang-orang yang mempunyai kinerja yang baik dalam rangka membentuk sumber daya manusia yang berkualitas.

Dalam dunia kerja, kondisi perbankan Indonesia pada khususnya mengalami permasalahan yang cukup berat akibat dari adanya krisis moneter dan krisis ekonomi yang berkepanjangan. Adanya permasalahan perbankan yang cukup berat tersebut telah membawa dampak terhadap dilikuidasinya beberapa puluh bank, direstrukturisasi dan digabungkannya sejumlah bank, serta diambil alihnya beberapa bank oleh pemerintah. Pengambilalihan, restrukturisasi, dan

penggabungan sejumlah bank yang diikuti dengan pemutusan hubungan kerja atau pengurangan sejumlah karyawan bank telah menambah kompleksitas permasalahan perbankan dewasa ini, sehingga diperkirakan akan meningkatkan beban kerja maupun permasalahan-permasalahan organisasi lainnya. Dampak permasalahan perbankan tersebut akan mempengaruhi kondisi psikologis para karyawan terutama pada pimpinannya, yang pada akhirnya akan dapat menimbulkan stress kerja bagi para pelaksana maupun karyawan bank yang bersangkutan.

Sektor perbankan merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki beragam karakteristik keterampilan, pengetahuan dan pengalaman. Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu gambaran bagaimana kinerja suatu perusahaan di sektor perbankan tersebut. Kualitas suatu perusahaan khususnya perbankan ditunjang oleh kualitas dari setiap individu pada masing-masing bagian yang bekerja diperusahaan tersebut.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan suatu perusahaan di sektor perbankan yang dikhususkan untuk membantu rakyat ekonomi menengah kebawah dengan memberikan bantuan berupa kredit, misalnya kredit untuk modal usaha. Secara umum bagian kerja perbankan dikategorikan dalam dua bagian yaitu *Front Office* dan *Back Office*. Masing-masing bagian dalam BPR mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda yang menyebabkan potensi stressnya pun juga berbeda-beda. Tuntutan dan tekanan pekerjaan pada karyawan bagian *Front Office* di BPR cenderung memicu terjadinya tingkat stress yang lebih tinggi dari pada karyawan BPR bagian *Back Office*.

Salah satu penyebab perbedaannya adalah pada karyawan BPR bagian *Front Office* lebih banyak berinteraksi langsung atau berhubungan dengan konsumen yang seringkali mengajukan keluhan maupun komplain, menghadapi konsumen yang sulit, dan lain sebagainya. Sementara bagian *Back Office* tidak langsung berinteraksi dengan konsumen atau nasabah.

Stress kerja oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Stress kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap biaya organisasi dan industri. Banyak studi yang menghubungkan stress kerja dengan berbagai hal, misalnya stress kerja dihubungkan dengan kepuasan kerja, kesehatan mental, ketegangan, ketidakhadiran, dan sering juga dihubungkan dengan kinerja. Dalam penelitian ini akan dikaji lebih lanjut mengenai tingkat stress karyawan antar bagian khususnya di Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang muncul adalah sejauh mana tingkat stress yang dimiliki oleh para karyawan pada bagian *Front Office* dan bagian *Back Office* serta apakah ada perbedaan diantara bagian-bagian tersebut? Stress yang dialami oleh seorang individu di dalam dunia kerja diakui akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Pengaruh yang positif ataupun negatif yang terjadi pada masing-masing individu tergantung pada ketahanan seorang individu tersebut dalam mengatasi dan mengolahnya. Hal ini menuntut manajemen BPR Shinta Daya Kalasan untuk lebih memperhatikan kenyamanan dan kestabilan kerja para karyawan di dalam pekerjaannya guna mendukung keberhasilan serta tercapainya tujuan yang ditetapkan dari perusahaan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat stress karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja di bagian *Front Office* dan *Back Office*?
2. Apakah ada perbedaan tingkat stress karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja di bagian *Front Office* dan *Back Office*?

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya hal yang terkait dengan tingkat stress karyawan, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang diteliti adalah hanya pada bagian *Front Office* (Direktur, *Account Officer*, *Marketing*, Kredit, dan *Teller*) dan bagian *Back Office* (EDP, Administrasi/Umum, dan *Accounting*). Pembagian antara *Front Office* dengan bagian *Back Office* didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Agatha Ferijani dan A. Ika Rahutami tentang stress kerja karyawan BPR Semarang.
2. Tingkat stress adalah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Tingkat stress yang diukur dibatasi pada penyebab yang hanya berasal dari faktor organisasional yang diungkapkan oleh Robbins (1996), meliputi:

- a. Tuntutan tugas adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kerja seseorang (karyawan) termasuk didalamnya adalah desain dari pekerjaan atau tugas individual, kondisi kerja, dan layout fisik pekerjaan.
- b. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan pada seseorang sebagai fungsi peran, khususnya dalam organisasi. Peran yang berlebihan terjadi apabila karyawan diharapkan mengerjakan lebih dari waktu yang ditentukan.
- c. Interpersonal adalah tekanan-tekanan karena pengaruh karyawan lain. Dukungan sosial yang kurang dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang terbatas dapat menyebabkan stress, terutama antar karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.
- d. Struktur organisasi menentukan tingkat perbedaan dalam suatu organisasi, tingkat aturan dan batasan, dan dimana keputusan-keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi seorang karyawan dapat menjadi sumber potensial stress.
- e. Kepemimpinan organisasi menandai gaya manajerial dari atasan atau eksekutif dari suatu organisasi. Beberapa atasan atau pimpinan menciptakan suatu tekanan yang ditandai dengan ketegangan, ketakutan dan pengawasan yang ketat.
- f. Kehidupan organisasi dimana dalam hal ini empat tahap siklus organisasi menciptakan macam-macam masalah dan tekanan yang berbeda-beda bagi karyawan. Pada tahap pertumbuhan dan penurunan pada dasarnya penuh

tekanan (stress). Kecenderungan stress hanya sedikit dalam tahap kedewasaan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat stress karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja di bagian *Front Office* dan *Back Office*.
2. Untuk mengetahui perbedaan tingkat stress karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja di bagian *Front Office* dan *Back Office*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran, sumber informasi serta bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan tingkat stress karyawan.

2. Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan maupun bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan atau materi perkuliahan yang berkaitan dengan tingkat stress karyawan antara beberapa divisi.

### 3. Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan tolok ukur bagi penulis dalam melihat kondisi nyata perusahaan dan mencoba untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

### F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis mengajukan hipotesis:

1. a. Karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja dibagian *Front Office* memiliki tingkat stress tinggi.
- b. Karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja dibagian *Back Office* memiliki tingkat stress sedang.
2. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat stress karyawan BPR Shinta Daya Kalasan yang bekerja dibagian *Front Office* dan *Back Office*.

### G. Metodologi Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPR Shinta Daya yang berlokasi di Jalan Yogya-Solo Km.15 Kalasan Sleman Yogyakarta 55571.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada bulan Maret 2005 sampai dengan Juni 2005.



### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih. Data ini berupa jawaban yang dikumpulkan oleh penulis dari kuesioner yang telah diisi oleh responden tentang data pribadi responden dan faktor yang menjadi sumber potensial stress.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber, tetapi diperoleh dari data yang terkait dengan penelitian yang telah dipublikasikan, seperti literatur dan bahan-bahan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 4. Metode Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun secara tertulis dan bersifat tertutup, yang berarti alternatif jawaban bagi responden telah ditentukan. Kuesioner ini diberikan kepada karyawan yang terpilih sebagai responden untuk mengukur pendapat karyawan secara pribadi tentang masalah yang sedang diteliti. Cara pengumpulan data ini biasanya memberikan sumbangan data yang terbesar apabila dibandingkan dengan cara pengumpulan data lainnya.

Kuesioner ini berisi berbagai pertanyaan mengenai faktor sumber stress (Ivancevich) khususnya faktor organisasional dengan perbedaan

tingkat stress antara karyawan yang bekerja di bagian *Front Office* dan *Back Office* sebanyak 30 butir pertanyaan. Kuesioner yang diberikan kepada responden terdiri dari 2 bagian, yaitu:

Bagian I : Berisi tentang identitas diri responden

Bagian II : Berisi pertanyaan mengenai tingkat stress karyawan BPR

Shinta Daya Kalasan

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori, kemudian masing-masing kategori tersebut dikuantitatifkan dengan memberikan bobot dari kemungkinan jawaban responden. Setiap jawaban responden pada kuesioner untuk pertanyaan pada butir 1, 3, 5-7, 9, 10, 12, 13, 18-23, 25, 26, dan 29 diberi skor sebagai berikut:

Selalu : bobot 5

Sering : bobot 4

Kadang-kadang : bobot 3

Sangat jarang : bobot 2

Tidak pernah : bobot 1

Dan pada kuesioner untuk pertanyaan yang bersifat positif pada butir 2, 4, 8, 11, 14, 15-17, 24, 27, 28, dan 30 diberi skor sebagai berikut:

Selalu : bobot 1

Sering : bobot 2

Kadang-kadang : bobot 3

Sangat jarang : bobot 4

Tidak pernah : bobot 5

b. Wawancara

Cara pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan atau dengan juru kunci (*key persons*) untuk memperoleh gambaran umum perusahaan atau data sekunder lainnya.

5. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di BPR Shinta Daya Kalasan yang berjumlah 50 orang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dari populasi berdasarkan pertimbangan (*judgment*) tertentu (Sugiyono, 2004). Sampel yang digunakan adalah karyawan BPR Shinta Daya Kalasan pada bagian *Front Office* maupun di bagian *Back Office* yang berjumlah 30 orang. Dalam penelitian ini pertimbangannya adalah lama kerja karyawan minimal dua tahun dengan asumsi bahwa karyawan dengan masa kerja dua tahun atau lebih sudah mengenal dengan baik bidang tugas yang dijalannya dan mengetahui beban dan tanggung jawabnya dengan baik. Dan selisih jumlah karyawan lainnya tidak dapat dijadikan sampel dengan pertimbangan sebagai berikut: 5 orang yang menjabat sebagai direktur utama, direktur, dan dewan komisaris tidak

termasuk dalam kategori responden; 7 orang merupakan karyawan baru yang memiliki masa kerja belum mencapai batas minimal; serta 8 responden tidak mengisi data kuesioner secara lengkap sehingga dianggap tidak sah.

#### 6. Metode Pengujian Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan harus diuji terlebih dahulu, pengujian tersebut meliputi:

##### a. Uji Validitas (Pengukuran Kesahihan)

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa cermat suatu butir pertanyaan dari kuesioner dapat melakukan fungsi ukurnya. Dengan kata lain, uji validitas untuk mengetahui apakah alat penelitian telah mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat validitas kuesioner yang diberikan kepada responden. Untuk itu digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu (Sutrisno Hadi, 1991)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = korelasi *product moment*
- $n$  = jumlah sampel
- $X$  = skor total dari semua item
- $Y$  = skor dari setiap item

Pengujian validitas menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS 10.00. Hasil analisis dilihat pada hasil *output* kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Angka korelasi yang telah dikoreksi tersebut, kemudian dibandingkan dengan tabel statistik nilai *r*. Apabila nilai korelasi sebuah item (*r* hitung) > *r* tabel, berarti ada hubungan yang nyata antara item dengan totalnya sehingga butir tersebut dinyatakan valid.

b. Analisis Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari suatu alat ukur, yang bila digunakan berapa kalipun untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2004). Test ini hanya digunakan untuk item yang valid. Tingkat reliabilitas diukur dengan menghitung koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) dari *Cronbach* yang besarnya berkisar dari 0 sampai 1. Semakin besar koefisien *alpha* semakin tinggi tingkat kepercayaan alat ukur tersebut.

Koefisien *alpha* dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut (Sutrisno Hadi, 1991) :

$$r_{tt} = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

Keterangan:

- $r_{tt}$  = reliabilitas instrumen
- $M$  = jumlah butir pertanyaan
- $V_x$  = variansi butir
- $V_t$  = variansi total

Analisis reliabilitas dilakukan dengan mencari nilai koefisien reliabilitas secara keseluruhan untuk tiap instrumen. Nilai koefisien reliabilitas yang digunakan adalah nilai koefisien *alpha Cronbach*. Butir-butir secara keseluruhan dalam instrumen dinyatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien *alpha Cronbach* di atas r tabel.

## H. Metode Analisis Data

### 1. Analisis Persentase

Analisis persentase adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengetahui sekelompok responden yang paling banyak jumlahnya atau mempunyai nilai persentase tertinggi. Jadi analisis persentase digunakan untuk menguraikan data yang diperoleh dari responden yang berupa karakteristik atau data pribadi responden yang dilakukan dengan cara mengadakan perbandingan ukuran persentase jawaban responden, kemudian persentase tertinggi dipilih sebagai jawaban analisis. Adapun rumus analisis persentase (Bower dan Martin, 1983):

$$P = \frac{x}{N} \times 100\%$$

Dimana: P = nilai persentase

x = jumlah responden dengan karakteristik tertentu

N = jumlah responden

Karakteristik responden yang diteliti meliputi: bagian/jabatan, masa kerja, jenis kelamin, usia, dan penghasilan per bulan karyawan.

## 2. Rata-rata Hitung (*Arithmetic Mean*)

Rata-rata hitung (*arithmetic mean*) digunakan untuk menghitung berapa rata-rata skor jawaban yang diberikan responden, sehingga dapat diketahui besarnya tingkat stress dari responden. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 1997):

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata hitung

$\sum x$  = jumlah skor jawaban

$n$  = jumlah item pertanyaan

Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian dikategorikan sebagai berikut:

$$\text{Range} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{3} = 1,33$$

Sehingga batas nilai untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Rendah = 1,00 sampai dengan 2,33

Sedang = 2,34 sampai dengan 3,67

Tinggi = 3,68 sampai dengan 5,01

Masing-masing kategori disajikan dalam tabel frekuensi dan persentase, persentase yang tertinggi terpilih sebagai jawaban dari analisis.

## 3. Uji Beda Rata-rata (*t-test*)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *t-test*. *t-test* merupakan alat analisis untuk menguji perbedaan dua sampel independen (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini *t-test* digunakan untuk menguji apakah

terdapat perbedaan tingkat stress yang signifikan atau tidak antara karyawan bagian *Front Office* dengan bagian *Back Office* di BPR Shinta Daya Kalasan.

Adapun langkah-langkah dalam pengujian ini sebagai berikut:

a) Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan tingkat stress yang signifikan antara karyawan bagian *Front Office* dengan bagian *Back Office*.

$H_a$  : Ada perbedaan tingkat stress yang signifikan antara karyawan bagian *Front Office* dengan bagian *Back Office*.

b) Menentukan taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ )

c) Menentukan kriteria

$H_0$  diterima bila Probabilitas  $> \alpha$

$H_0$  ditolak bila Probabilitas  $< \alpha$

d) Menghitung probabilitas menggunakan program SPSS

e) Mengambil keputusan

- Jika Probabilitas  $> \alpha$ , maka disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan tingkat stress yang signifikan antara karyawan bagian *Front Office* dan *Back Office*.
- Jika Probabilitas  $< \alpha$ , maka disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan tingkat stress yang signifikan antara karyawan bagian *Front Office* dan *Back Office*.



## **I. Sistematika Penulisan**

### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, metode penelitian, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

### **Bab II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian. Dasar-dasar teoritik yang digunakan tersebut merupakan teori yang berhubungan dengan judul maupun topik dan hal lain yang menyangkut dan mendukung dasar teori dalam skripsi ini.

### **Bab III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum atau sejarah berdirinya organisasi, lokasi organisasi, struktur organisasi dan persoalan.

### **Bab IV ANALISIS DATA**

Bab ini merupakan inti yang memuat analisis data sesuai tujuan penelitian menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

### **Bab V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak organisasi.