



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di zaman era teknologi saat ini yang diiringi dengan pertumbuhan perekonomian, di mana kedudukan prestasi kerja sumber daya manusia memiliki peran sangat penting dalam tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi. Sumber daya manusia mempunyai motivasi yang beragam dalam bekerja apabila sumber daya manusia tersebut dapat dikelola dengan baik, maka akan meningkatkan kinerjanya. Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut.

Pada umumnya suatu organisasi melakukan aktivitas untuk mencapai tujuannya melalui kombinasi sumber daya yang dimiliki. Salah satu sumber daya yang sangat perlu di perhatikan sebagai potensi penggerak semua aktivitas organisasi adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia mempunyai peran sangat strategis sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan dan pelaksana operasional perusahaan.

Adapun permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan semakin kompleks. Perusahaan-perusahaan harus mengambil langkah untuk mengantisipasinya. Salah satunya adalah mempersiapkan SDM yang handal dan teruji tingkat loyalitas dan kemampuannya. Kunci dari keberhasilan suatu perusahaan bukan hanya terletak pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alat atau teknologi yang di gunakan, tetapi juga pada manusia yang berada di balik alat-alat tersebut. **Moekijat(2010)** mengemukakan Manajemen sumber daya manusia dapat di defenisikan sebagai proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, pengembangan, dan menggunakan atau memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya.

Perusahaan didirikan dengan harapan dapat beroperasi pada tingkat yang tinggi dan dan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan secara terus menerus. Prestasi kerja karyawan akan membawa dampak bagi karyawan yang bersangkutan maupun perusahaan tempat ia bekerja. Pengertian prestasi kerja sendiri adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesanggupan serta ketepatan waktu (**Hasibuan, 2010: 64**). Bagi karyawan, tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan tersendiri, seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunnya kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat ia semakin ahli dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya. Sebaliknya tingkat prestasi kerja karyawan yang rendah menunjukkan bahwa karyawan tersebut sebenarnya tidak kompeten dalam pekerjaannya, akibatnya ia sukar untuk dipromosikan ke jenjang pekerjaan yang tingkatnya lebih tinggi, memperbesar kemungkinan untuk didemosikan.

Menurut **Timpe (dalam Mangkunegara, 2009:15)** ada dua faktor yang mempengaruhi penetapan prestasi kerja karyawan yaitu faktor internal dan faktor

eksternal. Faktor internal yang berkaitan dengan kepribadian seorang karyawan, maupun kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan lingkungan kerja, baik lingkungan fisik maupun lingkungan kerja nonfisik.

Berkaitan dengan itu, perusahaan harus menetapkan faktor-faktor yang akan di nilai dan akan menjadi dasar penilaian untuk menilai prestasi kerja merupakan pencerminan dari hasil kerja karyawan yang bersangkutan dari suatu periode sebagai umpan balik dari berbagai hal seperti kemampuan kerja karyawan, kekurangan dan potensinya yang akan bermanfaat untuk menentukan langkah, pembinaan dan sasaran untuk karyawan berupa promosi jabatan, kenaikan gaji berkala, mutasi, latihan-latihan dan pengembangan bagi setiap karyawan.

Faktor internal atau kemampuan seorang karyawan merupakan perilaku keahlian atau keunggulan seseorang yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Setiap pekerjaan menuntut kemampuan karyawan dalam melaksanakannya, dan juga berhasilnya suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi sangat di dukung dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan, karena dengan adanya kemampuan semua pekerjaan dapat diselesaikan secara baik sesuai dengan tujuan perusahaan.

Selain itu, faktor eksternal lingkungan juga berpengaruh karena sebagai makhluk sosial, karyawan akan selalu berinteraksi dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan keluarga lingkungan sosial, ekonomi maupun lingkungan eksternal lainnya. Lingkungan kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



organisasi, tetapi dalam penerapannya secara umum masalah lingkungan kerja ini kurang mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan. Lingkungan kerja yang baik meliputi kondisi fisik dan nonfisik yang berada di sekeliling karyawan sewaktu melaksanakan pekerjaan. Suasana kerja yang nyaman dapat memberikan rasa puas bagi karyawan. Kepuasan kerja hanya dapat diperoleh atau diciptakan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kerja dan pengaruh lingkungan kerja terhadap aspek prestasi kerja karyawan dapat diperbaiki secara optimal.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir didirikan berdasarkan peraturan Daerah No 2 Tahun 1990 pada tanggal 24 maret Tahun 1990. Perusahaan ini merupakan kelanjutan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indragiri Hilir yang penyerahan pengelolaannya dari Menteri Pekerjaan Umum Kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau telah di laksanakan pada tanggal 28 November 1992 sesuai dengan Berita Acara Nomor: 014/BA/SAMPO/1992-178/BA/1992.

Tugas pokok perusahaan adalah melakukan pengelolaan terhadap sarana dan prasarana fisik air minum/air bersih dan berupaya untuk meningkatkan sistim pelayanan kepada masyarakat serta menjaga kuantitas dan kualitas air minum yang di salurkan. Pada bulan Desember 1990, perusahaan telah memiliki 6 (enam) kantor cabang di samping kantor pusat di Tembilahan dan sampai tahun 2004 terbentuk 7 (tujuh) kantor cabang. Kantor cabang tersebut terletak di, Sei Salak, Sei guntung, Kotabaru, Taluk Pinang, Pulau Kijang, Sapat, Sei Piring, Kuala Lahang, Mandah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Enok, Sei Beringin, Concong dan Lintas Enok. Pada tahun 2005 terbentuk dua kantor unit pelayanan Perigi Raja, Kantor unit pelayanan Keritang/Pengalihan.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil fokus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilihan Kantor Pusat Tembilihan. Untuk mengetahui jumlah dan komposisi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilihan tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1: Jumlah dan Jabatan Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilihan Kantor Pusat Tembilihan Tahun 2017

NO	JABATAN	JUMLAH (orang)
1.	KABAG	7
2.	KASUBAG	13
3.	PELAKSANA	22
4.	OPERATOR	6
5.	STAF	3
6.	PENAGIHAN	2
7.	PEMBACA METER	5
8.	PEMELIHARAAN TEKNIK	2
JUMLAH		60

Sumber : Bagian Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilihan (2017)

Dirut PDAM Tirta Indragiri mengatakan bahwa “Masih banyak permasalahan yang ada pada PDAM Tirta Indragiri seperti rendahnya kualitas air bersih yang tak sesuai dengan standar kualitas air yang dipersyaratkan, belum optimalnya kinerja sistem jaringan distribusi PDAM, kurangnya kemampuan karyawan dalam menguasai pekerjaan, jangkauan pelayanan yang masih sangat rendah yaitu sebesar 15,28% atau sekitar 112.475 jiwa dari 735.920 jiwa, dan angka kebocoran masih sebesar 25,86% . Belum lagi, kinerja pelayanan air bersih PDAM belum menunjukkan performa yang

baik, yang ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat, serta tingginya biaya produktivitas dari pada pendapatan”.

Hal ini dapat di lihat pada pendistribusian air yang masih belum mencapai target pendistribusian air, berikut tabel pendistribusian air Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan:

Tabel 1.2 : Tabel Pendistribusian Air per/3 Wilayah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan 2012 – 2016

Tahun	Target Distribusi Air (m ³)	Tingkat Kebocoran (m ³)	Realisasi Distribusi Air (m ³)	Realisasi (%)
2012	3.310.563	873.188	2.437.375	73,62
2013	3.218.139	832.205	2.385.934	74,14
2014	3.501.838	1.050.784	2.451.054	69,99
2015	3.323.146	1.115.588	2.207.558	66,42
2016	2.624.949	609.757	2.015.192	76,77

Sumber : Bagian Produksi dan Distribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan (2017)

Menurut data di atas terlihat bahwa dari tahun 2012-2016 realisasi pendistribusian air bersih mengalami fluktuasi. Pencapaian target pada tahun 2012 mencapai 73,62% yaitu sebanyak 2.437.375 m³ dari air yang di produksi sebanyak 3.310.563 m³ dengan tingkat kebocoran 873.188 m³. Kemudian di tahun 2013 realisasi mencapai 74,14% yaitu 2.385.934 m³ dari air yang di produksi sebanyak 3.218.139 m³ tingkat kebocorannya 832.205 m³, dan pada tahun 2014 mengalami realisasi penurunan mencapai 69,99% yaitu air yang dapat di realisasikan atau yang dapat di distribusikan sebanyak 2.451.054 m³ dari 3.501.838 m³ air yang di produksi pada tahun itu karena mengalami kebocoran 1.050.784 m³,

Kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan kembali realisasi hanya mencapai 66,42% saja dalam pencapaian target yaitu sebesar 2.207.558 m³ dari 3.323.146 m³ air yang di produksi, kemudian di tahun 2016 realisasi mencapai 76,77% yaitu sebesar 2.015.192 m³ dari 2.624.949 m² yang di produksi dan kebocoran sebanyak 609.757 m³. Melihat target dan realisasi distribusi air bersih selalu mengalami fluktuasi dan tingkat kebocoran yang masih relatif tinggi, maka perusahaan harus mampu mengatasi masalah ini agar tercapainya target distribusi air yang telah di tetapkan. Salah satu penyebab tidak tercapainya target distribusi air bersih merupakan faktor karyawan, yang mana karyawan merupakan motor penggerak suatu perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Dalam masalah ini Dirut PDAM Tirta Indragiri kembali angkat bicara mengenai kendala pendistribusian air “SOP yang di terapkan belum bisa disosialisasikan secara menyeluruh, dan belum adanya pelatihan-pelatihan yang berfokus pada lintas unit di PDAM seperti: unit air baku, produksi, distribusi pelayanan atau Sistem Pelayanan Air Minum (SPAM), semua unit saling terkait antara satu dengan yang lain, dan apabila salah satu unit mengalami kerusakan maka akan berakibat kepada semua unit yang ada dan menjadi penghambat pendistribusian air ke pelanggan”.

Penilaian prestasi kerja (*Performance appraisal*) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan, menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Sunnyoto, 2012).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau



Adapun penilaian prestasi kerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan guna untuk mengetahui seberapa jauh prestasi yang di capai oleh para karwannya, dan seberapa jauh mereka menguasai pekerjaan mereka. Berikut table penilaian prestasi kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan:

Tabel 1.3: Penilaian Prestasi Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan Tahun 2016

No	Faktor-faktor yang dinilai	Penilaian Prestasi Kerja Karyawan (orang)						Jumlah
		Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	
1	Perencanaan dan pelaksanaan tujuan pokok	32	53,34	25	41,67	3	5	60
2	Kepuasan terhadap kerja	28	46,67	15	25	17	28,34	60
3	Kemampuan bekerja sama	35	58,34	20	33,34	5	8,34	60
4	Menunjukkan kemampuan kerja	40	66,67	13	21,67	7	11,67	60
5	Tingkat absensi	37	61,67	10	16,67	13	21,67	60
6	Ketepatan waktu dalam bekerja	25	41,67	28	46,67	7	11,67	60
7	Memberikan umpan balik	34	56,67	14	23,34	12	20	60
Jumlah		231	55	125	29,76	64	15,23	420
Rata-rata		33		17,85		9,14		60

Sumber : Sub Bagian Adm Umum dan Personalia, Bagian Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan (2017)

Dari tabel di atas dapat jelaskan bahwasanya penilaian prestasi kerja karyawan tertinggi dengan faktor-faktor yang dinilai Menunjukkan kemampuan kerja sebanyak 40 karyawan dengan persentase 66,67%. Dari jumlah keseluruhan

karyawan yang mendapatkan predikat baik berjumlah 231 penilaian dengan rata-rata persentase 55%.

Dengan begitu dapat di tarik kesimpulan, bahwasanya masih banyak karyawan yang kinerja kerjanya yang medapatkan predikat cukup dan kurang baik, dengan jumlah penilaian yang mendapatkan predikat cukup sebesar 125 penilaian , dengan persentase 29,76%. Sedangkan jumlah yang menyandang predikat kurang baik sebanyak 64 penilaian dengan persentase sebesar 15,23%. Sedangkan yang mendapat status predikat baik dengan faktor-faktor yang dinilai Menunjukkan kemampuan kerja yang mendapat predikat baik sebesar 40 penilaian dengan persentase 66,67 %.Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilihan melakukan penilaian prestasi kerja setiap tahunnya

Dalam kenyataan sehari-hari perusahaan sesungguhnya hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari para karyawannya. Tetapi, dengan adanya laporan kondisi prestasi kerja karyawan, pihak organisasi atau perusahaan juga tidak cukup mampu membuat keputusan yang jernih mengenai karyawan mana yang patut diberi penghargaan atau karyawan mana pula yang harus menerima hukuman selaras dengan pencapaian tinggi rendahnya prestasi kerja tetap mempertimbangkan berbagai situasi dan kondisi yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut.

Kemudian dari aspek lingkungan kerja, berdasarkan observasi yang dilakukan di beberapa unit, terlihat sering terjadinya koordinasi dan komunikasi yang kurang.Selain itu antar individu/karyawan terlihat saling tidak mendukung dalam penyelesaian tugas, sehingga pekerjaan yang semestinya cepat terselesaikan menjadi

terlambat penyelesaiannya, padahal pekerjaan itu semestinya dapat diselesaikan tepat waktu, dan dapat dilihat dari masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang operasional perusahaan, baik itu alat-alat perkantoran maupun fasilitas sarana lainnya, seperti bangunan atau gedung, mesin-mesin yang di gunakan masih sering mengalami kerusakan, ruangan yang kurang memadai, kamar kecil dan alat penunjang lainnya. Keadaan ini dapat menyebabkan kurang efektifnya kegiatan perusahaan dan pada akhirnya menghambat jalannya operasi perusahaan dalam mencapai tujuan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik mengadakan penelitian dan menuliskannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Indragiri Tembilahan”**

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan, yaitu :

1. Apakah faktor internal berpengaruh secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan?
2. Apakah faktor eksternal berpengaruh secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah faktor internal dan faktor eksternal berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan?
4. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial faktor internal terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial faktor eksternal terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan faktor internal dan faktor eksternal terhadap prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan.
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Faktor-faktor prestasi kerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat untuk sebagai bahan evaluasi kinerja karyawan dan menjadi tolak ukur kebijakan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.
3. Bagi Pembaca, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi kajian mengenai prestasi kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai kerangka acuan untuk memberikan kemudahan dalam penyusunan dan pembahasan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam enam bab. Adapun pokok-pokok yang di bahas pada masing-masing bab dapat di tentukan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan empat sub bab yaitu tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menguraikan beberapa teori-teori yang mendasari penulisan skripsi ini berisikan tentang pengertian prestasi kerja, dan penjelasan dari setiap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut, dan pandangan islam terhadap prestasi kerja,

faktor interna dan faktor eksternal. Sedangkan pada bagian akhir dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, konsep operasional variabel, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini di uraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan penjelasan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta aktifitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari permasalahan yang telah dikemukakan dan saran-saran yang dapat diberikan dengan masalah yang diteliti.

BAB VI : DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang semua sumber kajian teori berkaitan dengan masalah yang diteliti.