

**PERANAN STRUKTUR ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA PADA  
PT. MANUNGAL WIRATAMA**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**DENNY TARIGAN  
NIM: 07.832.0204**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2010**

**JUDUL SKRIPSI** : PERANAN STRUKTUR ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA  
PADA PT. MANUNGGAL WIRATAMA  
**NAMA** : DENNY TARIGAN  
**NO. MAHASISWA** : 07.832.0204  
**JURUSAN** : MANAJEMEN

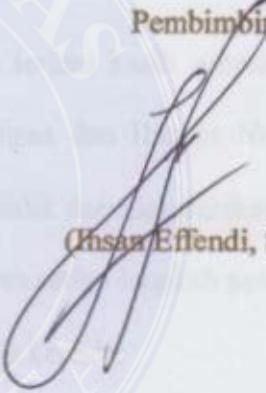


**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

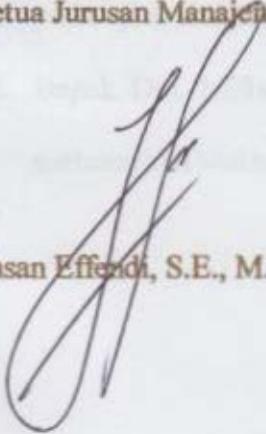
**Pembimbing II**

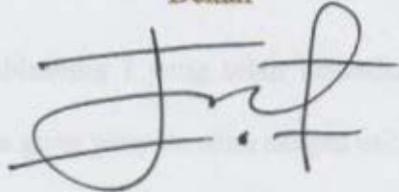
  
(Dra. H. Miftahuddin, M.B.A.)

  
(Ihsan Effendi, S.E., M.Si.)

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dekan**

  
(Ihsan Effendi, S.E., M.Si.)

  
(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, S.E., M.Ec.)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan kasih dan anugrah yang diberikanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

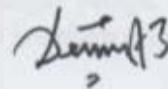
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta, ayahanda Sedar Tarigan dan Ibunda Nurhayati br Sembiring Meliala yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan semangat serta tak henti-hentinya mendukung dan mendoakan setiap langkah penulis dalam mencapai cita-cita. Dan ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan juga selaku Ketua Majelis Penguji pada ujian skripsi ini;
2. Bapak Drs. Miftahuddin, MBA, selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini;

3. Bapak Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan juga selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;
4. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para dosen dan pegawai FE Universitas Medan Area, khususnya dosen jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di bangku perkuliahan;
5. Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh staf dan karyawan PT. Manunggal Wiratama (Sun Plaza - Medan) yang telah membantu penulis dalam memberikan keterangan dan data-data yang diperlukan, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, April 2010  
Penulis,



(Denny Tarigan)  
NIM: 07.832.0204

## ABSTRAK

**DENNY TARIGAN. Peranan Struktur Organisasi Dalam Meningkatkan Koordinasi Kerja Pada PT. Manunggal Wiratama. Skripsi, tahun 2010.**

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan serta hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dari setiap posisi dalam organisasi. Pembagian kerja akan menciptakan kebutuhan terhadap koordinasi dari aktivitas organisasi. Koordinasi diperlukan untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa koordinasi, orang-orang atau fungsi-fungsi akan lebih mengejar kepentingan sendiri, sehingga mengorbankan tujuan organisasi.

PT. Manunggal Wiratama menggunakan struktur organisasi garis dan staf. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peranan struktur organisasi dalam meningkatkan koordinasi kerja, untuk mengetahui apakah koordinasi kerja telah terpenuhi sesuai kebutuhan perusahaan dan untuk mengetahui apakah keputusan bentuk struktur organisasi sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Objek yang akan diteliti terdiri atas kategori level manager, asst. manager dan supervisor karena populasi ini dianggap paling cocok dalam penelitian ini dan populasi berjumlah 21 (dua puluh satu) orang.

Analisa data dengan menggunakan analisa Korelasi Rank Spearman untuk menentukan hubungan antara kedua variabel yaitu variabel bebas (struktur organisasi) dan variabel terikat (koordinasi kerja), kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel struktur organisasi dengan koordinasi kerja adalah sebesar 0,392, dan dengan menggunakan pengujian hipotesis juga menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel struktur organisasi dengan variabel koordinasi kerja, memiliki pengaruh yang rendah. Sebesar 68,75% jawaban populasi manager dan populasi asst. manager menyatakan setuju dan sebesar 55,83% jawaban populasi supervisor menyatakan setuju atas penentuan bentuk struktur organisasi perusahaan. Koordinasi kerja sudah berjalan dengan baik pada perusahaan, sebesar 56,67% jawaban populasi manager sangat setuju, sebesar 63,33% jawaban populasi asst. manager setuju dan sebesar 48,89% jawaban populasi supervisor menyatakan setuju.

**Kata Kunci: Struktur Organisasi, Koordinasi Kerja**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

|   |             |
|---|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <br>  |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....                                  | <b>1</b>    |
| <b>B. Perumusan Masalah</b> .....                                       | <b>3</b>    |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                                       | <b>4</b>    |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....                                      | <b>4</b>    |
| <br>  |             |
| <b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....                                   | <b>5</b>    |
| <b>A. Uraian Teoritis</b> .....   | <b>5</b>    |
| <b>1. Pengertian Organisasi &amp; Struktur Organisasi</b> .....         | <b>5</b>    |
| <b>2. Organisasi Garis dan Staf (Line and Staff Organization)</b> ..... | <b>11</b>   |
| <b>3. Pembagian Tugas, Pelimpahan Wewenang &amp; Tanggung Jawab</b> ... | <b>14</b>   |
| <b>4. Fungsi Koordinasi dan Koordinasi yang Efektif</b> .....           | <b>20</b>   |
| <b>B. Kerangka Konseptual</b> .....                                     | <b>26</b>   |
| <b>C. Hipotesis</b> .....   | <b>27</b>   |

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN</b> .....   | 29 |
| A.             | Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 29 |
| B.             | Jenis dan Sumber Data .....  | 29 |
| C.             | Variabel Penelitian .....  | 30 |
| D.             | Populasi .....   | 31 |
| E.             | Teknik Pengumpulan Data.....   | 32 |
| F.             | Analisa Data.....  | 33 |
| <br>           |  |    |
| <b>BAB IV</b>  | <b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....  | 35 |
| A.             | Gambaran Umum Perusahaan .....   | 35 |
| 1.             | Sejarah Singkat Perusahaan .....   | 35 |
| 2.             | Struktur Organisasi PT. Manunggal Wiratama.....  | 36 |
| 3.             | Koordinasi Kerja PT. Manunggal Wiratama .....  | 40 |
| 4.             | Gambaran Umum Pegawai PT. Manunggal Wiratama .....   | 43 |
| B.             | Analisa Data Populasi.....   | 44 |
| C.             | Analisa Struktur Organisasi PT. Manunggal Wiratama .....   | 47 |
| D.             | Analisa Koordinasi Kerja PT. Manunggal Wiratama .....  | 49 |
| E.             | Analisa antara Struktur Organisasi dalam Meningkatkan Koordinasi<br>Kerja Pada PT. Manunggal Wiratama .....                        | 52 |
| F.             | Pembahasan atas Hasil Analisa Peranan Struktur Organisasi Dalam<br>Meningkatkan Koordinasi Kerja Pada PT. Manunggal Wiratama ..... | 53 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>62</b> |
| A. Kesimpulan.....                     | 62        |
| B. Saran.....                          | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>             | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                   | <b>65</b> |



## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 : Operasional Variabel.....   | 30      |
| Tabel 3.2 : Pedoman untuk memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....  | 33      |
| Tabel 4.1 : Pegawai PT. Manunggal Wiratama Berdasarkan Level Jabatan.....   | 43      |
| Tabel 4.2 : Pegawai PT. Manunggal Wiratama Berdasarkan Penggolongan Status.....   | 44      |
| Tabel 4.3 : Kategori Populasi.....  | 44      |
| Tabel 4.4 : Populasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....  | 45      |
| Tabel 4.5 : Populasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 45      |
| Tabel 4.6 : Populasi Berdasarkan Lama Bekerja di PT. Manunggal Wiratama.....  | 46      |
| Tabel 4.7 : Variabel Struktur Organisasi.....   | 47      |
| Tabel 4.8 : Variabel Koordinasi Kerja.....  | 50      |
| Tabel 4.9 : Skala Perhitungan Kuisisioner.....  | 52      |
| Tabel 4.10 : Perhitungan Rank Spearman atas 2 Variabel.....   | 53      |
| Tabel 4.11 : Perhitungan Rank Spearman atas Indikator-Indikator Variabel Struktur Organisasi dan Variabel Koordinasi Kerja..... | 54      |

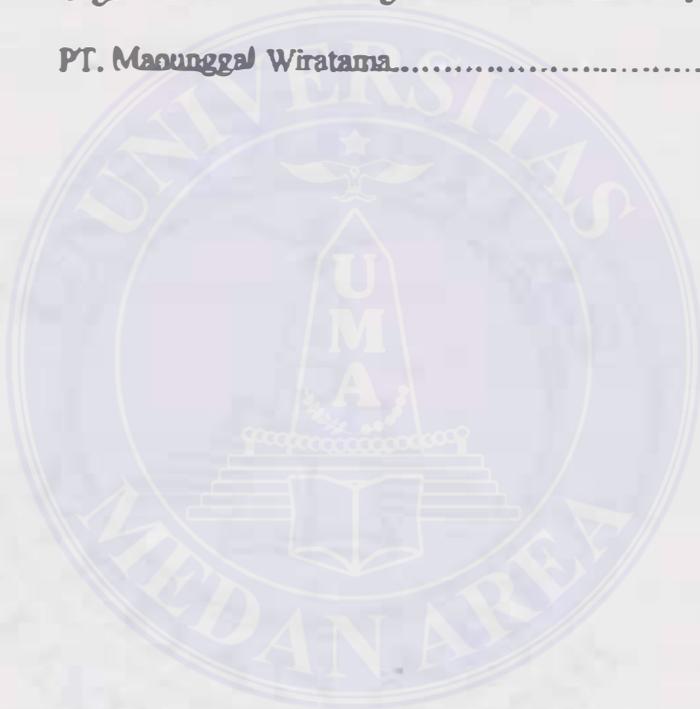
## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 : Bentuk Organisasi Garis dan Staf.....   | 14             |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Manunggal Wiratama.....                                     | 38             |
| Gambar 4.2 : Hasil / Jawaban Populasi Tentang Struktur<br>Organisasi PT. Manunggal Wiratama..... | 49             |
| Gambar 4.3 : Hasil / Jawaban Populasi Tentang Koordinasi<br>Kerja PT. Manunggal Wiratama.....    | 51             |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 : Kuisisioner Bagi Pegawai PT. Manunggal Wiratama.....  | 65      |
| Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Peranan Struktur<br>Organisasi Dalam Meningkatkan Koordinasi Kerja Pada<br>PT. Manunggal Wiratama..... | 70      |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi terdiri dari beberapa komponen atau bagian yang memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing dan secara bersama-sama melaksanakan aktifitas yang telah disepakati bersama untuk mencapai tujuan bersama. Untuk itu proses penyusunan *struktur organisasi* yang sesuai dengan tujuan organisasi harus dipertimbangkan secara matang dengan memperhitungkan sumber daya yang dimiliki dan lingkungan baik eksternal dan internal yang dimilikinya seperti strategi organisasi, teknologi, ukuran organisasi dan anggota atau orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut, struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi mengandung unsur-unsur spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja dan sebagainya.

Jika disajikan secara verbal maka struktur organisasi ini terlalu kompleks. Untuk itu manajer perlu menggambar bagan organisasi (*organization chart*) untuk menunjukkan struktur organisasi. Pada bagan tersebut memperlihatkan susunan fungsi-fungsi, posisi-posisi organisasi yang menunjukkan bagaimana hubungan satu

dengan yang lain, rantai perintah, jalur komunikasi formal, pembagian kerja dan departementalisasi.

Bila kegiatan-kegiatan dibagi atau didepartementalisasikan, maka usaha koordinasi yang baik haruslah dilakukan agar semua komponen atau bagian tersebut dapat berjalan selaras, seimbang, serentak, lancar serta tidak tumpang tindih. Salah satu usaha dari koordinasi yang baik adalah pimpinan atau manajer harus dapat menentukan dan mengatur struktur organisasi dengan tepat dan baik sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaannya.

Dengan struktur organisasi yang tepat serta pemahaman terhadap tugas, tanggung jawab dan wewenang yang baik akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi dapat diumpamakan perusahaan/organisasi sebagai sebuah kapal besar adalah besar yang terdiri dari sejumlah awak kapal dan seorang nahkoda. Kesemuanya ini harus bekerja sama secara kompak. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, agar kapal dapat tiba di pelabuhan yang dituju dengan selamat tepat pada waktunya. Apabila sang nahkoda sebagai pimpinan tidak pandai dalam mengatur tugas dari masing-masing awak, maka kapal akan salah arah dan bisa jadi tenggelam. Sama halnya dengan suatu perusahaan, untuk mencapai tujuan perusahaan perlu juga dilakukan pembagian tugas, kewajiban, wewenang dan tanggung jawab, semua ini merupakan bagian dari koordinasi terhadap struktur organisasi.

Struktur organisasi yang baku tidak akan menjamin perusahaan dapat memperoleh tujuannya secara efektif dan efisien, sebab bentuk tersebut tergantung

## DAFTAR PUSTAKA

- Fusd M., dkk., **Pengantar Bisnis**, Cetakan Kelima, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Handoko, Hani T., **Manajemen**, Edisi Kedua, Cetakan Keempatbelas, Penerbit BPFE-Yogyakarta, 2002.
- Haryadi, Hendi, **Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf**, Cetakan Pertama, Visi Media, Jakarta, 2009
- Henjito, M. Yayat, **Dasar-Dasar Manajemen**, Cetakan Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006
- L. Daft, Richard, **Manajemen**, Edisi Kelima, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2002.
- Mathis, Robert, L., dan Jackson, Jhon, H., **Manajemen Sumber Daya Manusia**, terjemahan, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Robbins, Stephen P., **Perilaku Organisasi**, Edisi Kesepuluh, PT Indeks, Jakarta, 2006
- Spillane SJ, James J., **Time Management – Pedoman Praktis Mengelola Waktu**, Cetakan Keenam, Kanisius, Yogyakarta, 2003
- Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Keempat, CV Alfabeta, Bandung, 2005.
- Sukirno, Sadono, **Pengantar Bisnis**, Penada Media, Jakarta, 2004.
- Winardi, J., **Teori Organisasi dan Pengorganisasian**, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2003.

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER BAGI KARYAWAN PT MANUNGAL WIRATAMA

#### Data Diri Pegawai

Cara pengisian dengan melingkari angka dan mengisi jawaban kosong  
(Jawaban anda akan kami jamin kerahasiaannya)

Nama Responden : .....

Tanda Tangan : .....

1. Jenis Kelamin : 1. Wanita  
: 2. Pria
2. Level Jabatan/Pekerjaan : 1. Head/Manajer  
: 2. Supervisor
3. Divisi/Departement : .....
4. Nama Jabatan Atasan Langsung : .....
5. Berapa Lama Saudara telah bekerja : 1. < 5 tahun  
: 2. 5-10 tahun  
: 3. 10-20 tahun  
: 4. lebih dari 20 tahun
6. Pendidikan : .....

## Ketentuan Pengisian :

Harap diisi dengan sejujurnya dengan melingkari huruf a sampai dengan e pada jawaban

### A. Struktur Organisasi

#### 1. Penentuan Bentuk Struktur Organisasi

1. Apakah Bapak/Ibu setuju bentuk struktur organisasi perusahaan sudah sesuai dengan kebijakan perusahaan?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
2. Apakah menurut Bapak/Ibu, bentuk struktur organisasi perusahaan telah memenuhi tanggung jawab yang diperlukan organisasi?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
3. Berdasarkan ukuran dan kondisi perusahaan, apakah menurut Bapak/Ibu bentuk struktur organisasi perusahaan telah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
4. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa bentuk struktur organisasi perusahaan telah sesuai atau mendukung strategi perusahaan?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, bentuk struktur organisasi perusahaan telah sesuai berdasarkan teknologi perusahaan yang sudah ada?
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju

## 2. Sentralisasi & Desentralisasi

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah bentuk struktur organisasi perusahaan telah sesuai menyangkut pihak yang membuat keputusan pada tingkat tertinggi?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah bentuk struktur organisasi perusahaan telah sesuai menyangkut pihak yang membuat keputusan pada tingkat lebih rendah?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

## 3. Spesialisasi

8. Apakah menurut Bapak/Ibu, struktur organisasi perusahaan telah mencukupi kebutuhan Divisi/Departemen sesuai kebutuhan dan bentuk perusahaan?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

## B. KOORDINASI

### 1. Ketepatan

9. Apakah menurut Bapak/Ibu waktu dalam menerima tugas sudah tepat?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

10. Apakah tugas yang Bapak/Ibu terima sesuai dengan tugas pokok?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

11. Bagaimana menurut Bapak/Ibu beban tugas yang diterima (jumlah)?

- a. Selalu sesuai
- b. Jarang tidak sesuai
- c. Kadang-kadang tidak sesuai
- d. Sering tidak sesuai
- e. Selalu tidak sesuai

12. Apakah menurut Bapak/Ibu saluran komunikasi sesuai jalur?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

13. Apakah Bapak/Ibu sanggup dan dapat melakukan setiap pekerjaan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

## 2. Kemampuan Melakukan Pekerjaan

14. Apakah menurut Bapak/Ibu keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab telah sesuai?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Biasa
- d. Kurang sesuai
- e. Tidak sesuai

15. Apakah menurut Bapak/Ibu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

## 3. Hasil Pekerjaan

16. Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas hasil pekerjaan yang telah dikerjakan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup puas
- d. Kurang puas
- e. Tidak puas

17. Apakah hasil pekerjaan oleh Bapak/Ibu mampu memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

18. Apakah menurut Bapak/Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan?

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Kurang mampu
- e. Tidak mampu

## 4. Instruksi

19. Dalam operasional organisasi, apakah sumber instruksi yang Bapak/Ibu terima selalu jelas?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

20. Dalam operasional organisasi, apakah dalam memberikan atau meneruskan instruksi selalu jelas?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

**5. Tanggung Jawab**

21. Apakah Bapak/Ibu tahu apa yang menjadi job description Bapak/Ibu?

- a. Sangat tahu
- b. Tabu
- c. Cukup Tabu
- d. Kurang Tahu
- e. Tidak Tabu

22. Apakah Bapak/Ibu responden sungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan/pimpinan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

23. Apakah menurut Bapak/Ibu sanggup menanggung risiko terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah