

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Institusi pendidikan di seluruh dunia telah mengalami perubahan besar akibat dari pandemi Covid-19. Di Indonesia, virus Covid-19 mulai terdeteksi pada awal tahun 2020, kemudian pada bulan Maret 2020 pemerintah melalui Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional menghimbau serta memberikan arahan kepada semua institusi pendidikan di semua jenjang untuk melakukan perubahan dalam pelayanan pendidikan. Seluruh jenjang pendidikan “dipaksa” belajar dari rumah karena pembelajaran tatap muka ditiadakan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 (Hafni 2021, 599). Para pendidik juga terpaksa untuk melakukan aksi dan memberi reaksi secara instan (Loose & Ryan 2020, 2). Adanya ketentuan *physical* dan *social distancing* untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 menjadikan proses pelayanan pendidikan berubah dari tatap muka secara langsung menjadi jarak jauh, daring atau *online*. Kondisi ini mengubah tatanan cara belajar pendidik dan peserta didik, karena mereka harus memutar arah dari tradisional ke modern agar proses pembelajaran bisa tetap berlangsung walaupun dalam kondisi pandemi Covid-19 (Zulhafizh & Permatasari 2020, 938). Hingga saat ini, kondisi pandemi Covid-19 masih berlangsung di Indonesia dan sebagian proses pembelajaran masih dilakukan dengan jarak jauh secara daring atau *online*.

Produktivitas kerja guru berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah. Pimpinan sekolah memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, terutama dalam masa pandemi ini. Kepemimpinan

kepala sekolah memiliki dampak terhadap kapasitas dan perkembangan kualitas serta kompetensi guru, sehingga berdampak positif terhadap proses pembelajaran (Saepurohman & Satori 2021, 189). Lebih lanjut lagi, kepemimpinan dapat membangun produktivitas yang maksimal, kepuasan kerja, pertumbuhan serta kemudahan dalam beradaptasi di segala situasi (Hendrawijaya et al., 2020, 849). Penelitian terdahulu memperlihatkan adanya korelasi yang positif antara *servant leadership* dengan kepuasan kerja di situasi dunia pendidikan (Al-Mahdy et al. 2016, 6). Lebih lanjut lagi, Al-Mahdy et al. (2016) menjelaskan bahwa pimpinan *servant leadership* yang berkomitmen, akan memberikan perhatian yang lebih kepada pengikutnya, yang pada akhirnya mempengaruhi peningkatan kepuasan dan motivasi kerja.

Perubahan besar yang terjadi akibat pandemi ini membuat peran pimpinan di sekolah menjadi semakin penting, terutama pimpinan dengan karakteristik *servant leadership* yang menempatkan kepentingan pengikut di atas kepentingan sendiri serta perkembangan pengikutnya (Northouse 2019, 349) Dalam masa pandemi Covid 19, pimpinan perlu meningkatkan manajerial dan sekuritas kepemimpinan untuk mendukung terciptanya iklim belajar yang kondusif dan efektif (Pangestu & Karwan 2021, 253). Pimpinan sekolah harus memastikan bahwa pelayanan pendidikan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, melalui pengambilan keputusan yang bijaksana dan strategis sehingga semua pihak, baik guru, orangtua maupun siswa tetap bisa menjalani proses pembelajaran dengan maksimal.

Di awal masa pandemi, begitu banyak peralihan tugas dan tanggung jawab guru yang menyebabkan peningkatan beban kerja, terutama secara administratif,

karena hampir semua pekerjaan harus dilakukan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Di masa peralihan ini, tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, tanggungjawab serta beban kerja guru juga mengalami perubahan yang cukup besar. Guru menjadi pusat kegiatan layanan pendidikan yang perlu melakukan perubahan melalui penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik. Agar tetap bisa memberikan pelayanan yang maksimal dalam masa pandemi ini, pimpinan serta seluruh pendidik perlu melakukan perubahan yang cepat dan drastis terhadap praktek pengajaran, karena saat ini proses pendidikan tidak lagi hanya mengintegrasikan teknologi, namun harus bergantung pada alat dan aplikasi teknologi agar bisa menciptakan ruang belajar baru bagi semua (Loose & Ryan 2020, 2). Berkaitan dengan hal tersebut, institusi pendidikan akhirnya menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media utama untuk melakukan proses pengajaran. Penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi dianggap sebagai solusi untuk melakukan proses pembelajaran yang harus dilakukan secara daring atau *online*, untuk menyampaikan materi pembelajaran serta berkomunikasi dengan para siswa dan orangtua siswa.

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi ini memerlukan kemampuan khusus yang lebih spesifik, yang disebut sebagai *digital competence* atau kompetensi digital. Kompetensi digital meliputi kemampuan untuk menggunakan teknologi kreatif dan kolaboratif yang bisa diaplikasikan untuk mengembangkan sumber pembelajaran (Starkey 2020, 5). Lebih lanjut lagi, Starkey (2020) menjelaskan bahwa kompetensi kreatif seperti mengedit video, menggambar secara *online*, mengembangkan situs *web*, serta membuat video atau musik juga masuk

dalam kompetensi digital. Dengan adanya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk proses pembelajaran di masa pandemi ini, menjadikan para guru semakin dituntut untuk memiliki kemampuan menyampaikan mengajar dengan kompetensi digital yang juga baik. Guru perlu memiliki kemampuan untuk mengembangkan kreativitas dalam berpikir dan bekerja agar bisa menghasilkan berbagai inovasi pembelajaran daring atau *online* (Pangestu & Karwan 2021, 252).

Pembelajaran daring atau *online* merupakan hal yang penting untuk dilakukan di masa pandemi ini karena menjaga proses pembelajaran agar terus berjalan, walaupun pada saat yang sama menimbulkan perubahan yang tidak diinginkan dan sulit diantisipasi oleh para pengajar dalam lingkup kerja akademis dan konten, yang mempengaruhi motivasi kerja guru (Kulikowski et al. 2021, 3). Tingginya tuntutan untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif saat melaksanakan proses pembelajaran dimasa pandemi Covid 19, membuat para guru harus meningkatkan motivasi, semangat, produktivitas, menjaga loyalitas, dan meningkatkan kemampuan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Mulyana 2021, 99).

Secara umum, motivasi seorang guru akan mempengaruhi bagaimana ia mencurahkan energinya untuk membuat perencanaan pembelajaran serta mengaplikasikannya dengan sebaik mungkin kepada para siswanya. Motivasi seorang guru dalam bekerja menjadi sangat penting untuk dijaga karena berkaitan langsung dengan keberhasilan dan kesuksesan para peserta didiknya. Dalam menjalani semua perubahan di masa peralihan ini, motivasi untuk tetap memberikan layanan yang terbaik kepada para peserta didik sangat penting untuk tetap dimiliki oleh para guru, karena motivasi guru akan mempengaruhi motivasi

siswa dalam belajar. Namun saat masa pandemi, ada perubahan kebijakan yang cukup besar dan salah satunya menyebabkan para guru tidak lagi bisa bertemu dengan siswa dan kolega seperti biasanya karena berlakunya sistem *work from home*. Kondisi *work from home* dapat menghilangkan motivasi kerja (Purwanto 2020, 92).

Perubahan kebijakan di sekolah yang sangat cepat dan berkaitan dengan situasi pandemi, juga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja guru di sekolah. Guru harus melakukan perubahan yang cepat namun pada saat yang sama perlu tetap menjaga kualitas proses pengajaran yang berlangsung. Hal ini membuat para guru merasakan tekanan pekerjaan yang lebih tinggi dibandingkan situasi sebelum pandemi, karena proses pengajaran yang dilakukan belum tentu bisa memenuhi standar terbaik seperti yang bisa diberikan saat sebelum pandemi. Situasi ini menyebabkan adanya rasa tidak puas yang dialami oleh para guru, disebabkan adanya perubahan media pengajaran yang baru serta situasi yang terbatas. Hal ini membuat guru merasa tidak bisa memberikan pelayanan pendidikan yang maksimal kepada para siswa.

Kepuasan kerja para guru juga berkaitan dengan bagaimana sekolah tempat bekerja menghadapi situasi pandemi ini. Berbagai perubahan kebijakan dan aturan bisa mempengaruhi kepuasan kerja para guru, padahal kepuasan kerja merupakan faktor kunci dalam kesuksesan dan produktivitas organisasi (Al-Mahdy et al. 2016, 5). Kepuasan seorang guru dalam pekerjaannya akan menjadi dorongan untuk bekerja dan mencapai lebih banyak hal (Hendrawijaya et al., 2020, 849). Kepuasan kerja tidak mudah dicapai karena hanya dapat terbangun jika ada kesinambungan antara motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi yang dapat diterima

oleh semua pegawai (Paais & Pattiruhu 2020, 577). Untuk mencapai kepuasan kerja, pimpinan sekolah harus menciptakan hubungan positif antara guru dan sekolah (Al-Mahdy et al. 2016, 5).

Kinerja guru juga merupakan hal lain yang berubah sejak munculnya pandemi Covid-19. Kinerja guru merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena kinerja guru yang baik dan positif akan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan siswa dalam proses pembelajarannya. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah gaya kepemimpinan (Astuti et al. 2020, 105; Nguyen et al. 2020, 645; Pancasila et al. 2020, 394; Sutrisni & Sarwoko 2021, 293). Secara lebih khusus, *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang dapat mempengaruhi kinerja guru (Saepurohman & Satori 2021, 191). Faktor lain yang mempengaruhi kinerja guru adalah kompetensi guru (Farida et al. 2020, 12; Munandar 2021, 896; Suratman et al. 2020, 96).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Direktur Sekolah XYZ pada bulan April 2022, didapatkan informasi bahwa selama pandemi ini telah terjadi perubahan kinerja pada kepala sekolah serta guru-guru di sekolah XYZ. Perubahan kinerja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain karena adanya perubahan kebijakan oleh kepala sekolah, kompetensi digital guru, kemampuan untuk beradaptasi, terutama dengan faktor eksternal seperti koneksi internet serta kondisi di rumah.

Lebih lanjut lagi dijelaskan oleh Direktur Sekolah XYZ bahwa secara umum kinerja guru mengalami perubahan, ada yang mengalami peningkatan namun ada juga beberapa guru yang stagnan ataupun mengalami penurunan kinerja.

Perubahan kinerja para guru dalam bidang kompetensi digital di Sekolah XYZ salah satunya terpantau saat Sekolah XYZ mulai menggunakan *digital devices* seperti laptop atau *ChromeBook* serta dalam penggunaan *Learning Management System* (LMS) seperti *Google for Education* dan *Jelajah Ilmu*.

Selain itu, perubahan kinerja guru juga terlihat pada saat guru mengajar dan berinteraksi dengan sesama kolega guru maupun dengan para siswa. Adanya keterbatasan yang terjadi selama pandemi, membuat media mengajar serta media komunikasi berubah dari tatap muka langsung menjadi melalui teknologi digital. Perubahan ini bisa mempengaruhi kinerja guru jika dilihat dari aspek profesional dan sosial.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, kompetensi digital terhadap kepuasan kerja dan kinerja para guru di sekolah XYZ dengan mediasi motivasi kerja, terutama pada masa pandemi ini. Penelitian sebelumnya telah memaparkan hubungan antara kinerja dengan variabel kepemimpinan, kompetensi guru, motivasi dan kepuasan kerja (Riyanto, Endri, and Herlisha 2021; Pancasila, Haryono, and Sulistyono 2020; Santoso et al. 2020; Zubaidah, Haryono, and Udin 2021; Haryono, Amrullah, and Surah 2021; Baluyos, Rivera, and Baluyos 2019; Carvalho, Riana, and Soares 2020; Nguyen, Yandi, and Mahaputra 2020), namun masih jarang penelitian yang secara khusus menelaah hubungan antara *servant leadership* dengan kompetensi digital guru serta kaitannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja guru.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut adalah identifikasi masalah yang berkaitan dengan kinerja guru di sekolah XYZ:

- 1) Adanya guru yang mengalami kesulitan dalam mengaplikasi teknologi komunikasi dan informasi untuk melakukan proses pengajaran sejak pandemi berlangsung.
- 2) *Digital competence* atau kompetensi digital para guru di sekolah XYZ belum merata sehingga terjadi ketimpangan kualitas proses pengajaran.
- 3) Perubahan situasi kerja sejak pandemi menyebabkan semakin meningkatnya beban bekerja dalam mempersiapkan materi pengajaran dan tugas administrasi lain.
- 4) Motivasi kerja guru berubah sejak pandemi karena adanya perubahan besar dalam beban proses pengajaran dan tugas administrasi.
- 5) Guru-guru yang memiliki kemampuan lebih dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, tidak memiliki waktu untuk berbagi ilmu dan keterampilan dengan guru lain.
- 6) Sebagian guru kesulitan untuk meningkatkan kompetensi digital karena beban kerja yang tinggi.
- 7) Kreativitas sebagian guru di sekolah XYZ menjadi kurang maksimal karena terhambat dengan media TIK.
- 8) Kemampuan guru dalam penggunaan situs dan aplikasi pembelajaran untuk mendukung proses pembelajaran daring belum maksimal.
- 9) Fasilitas koneksi internet di sekolah masih tidak stabil sehingga menyebabkan koneksi terputus saat mengajar.
- 10) Adanya resistensi dari sebagian guru dalam menggunakan inovasi teknologi yang baru atau dalam mengembangkan diri ke arah yang lebih baik.

- 11) Kepuasan kerja guru di sekolah XYZ selama masa pandemi belum pernah diketahui serta diukur.
- 12) Pengaruh kepemimpinan di sekolah XYZ selama masa pandemi belum pernah diketahui serta diukur.
- 13) Adanya perubahan tingkat kinerja guru di sekolah XYZ dalam menyelesaikan tugas-tugasnya sejak pandemi berlangsung.
- 14) Sebagian guru merasa kurang puas dengan gaji yang tidak naik selama masa pandemi.
- 15) Banyaknya pelatihan yang harus diikuti oleh para guru sementara masih beradaptasi dengan perubahan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan diulas dalam tesis ini adalah bagaimana pengaruh *servant leadership* dan *digital competence* terhadap *job satisfaction* dan *work performance* dengan mediasi *work motivation* di sekolah XYZ.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, dapat diusulkan rumusan masalah dengan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *work motivation* guru di sekolah XYZ?
- 2) Apakah terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ?
- 3) Apakah terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ?

- 4) Apakah terdapat pengaruh positif *digital competence* terhadap *work motivation* guru di sekolah XYZ?
- 5) Apakah terdapat pengaruh positif *digital competence* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ?
- 6) Apakah terdapat pengaruh positif *digital competence* terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ?
- 7) Apakah terdapat pengaruh positif *work motivation* terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ?
- 8) Apakah terdapat pengaruh positif *work motivation* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ?
- 9) Apakah terdapat pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ?
- 10) Apakah terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *job satisfaction* dengan mediasi *work motivation*?
- 11) Apakah terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *work performance* dengan mediasi *work motivation*?
- 12) Apakah terdapat pengaruh positif *digital competence* terhadap *job satisfaction* dengan mediasi *work motivation*?
- 13) Apakah terdapat pengaruh positif *digital competence* terhadap *work performance* dengan mediasi *work motivation*?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *work motivation* guru di sekolah XYZ.
- 2) Menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ.
- 3) Menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ.
- 4) Menganalisis pengaruh *digital competence* terhadap *work motivation* guru di sekolah XYZ.
- 5) Menganalisis pengaruh *digital competence* terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ.
- 6) Menganalisis pengaruh *digital competence* terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ.
- 7) Menganalisis pengaruh *work motivation* guru terhadap *job satisfaction* guru di sekolah XYZ.
- 8) Menganalisis pengaruh *work motivation* guru terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ.
- 9) Menganalisis pengaruh *job satisfaction* guru terhadap *work performance* guru di sekolah XYZ.
- 10) Menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* dengan mediasi *work motivation*.
- 11) Menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *work performance* dengan mediasi *work motivation*.
- 12) Menganalisis pengaruh *digital competence* terhadap *job satisfaction* dengan mediasi *work motivation*.

- 13) Menganalisis pengaruh *digital competence* terhadap *work performance* dengan mediasi *work motivation*.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan terutama yang berkaitan dengan kepuasan dan kinerja para guru di sekolah dalam situasi pandemi ini, terkait dengan *servant leadership*, *digital competence*, *work motivation*, *job satisfaction* dan *work performance*.

1) Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian mengenai kepuasan dan kinerja guru di sekolah. Penulis berharap, penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya berkaitan dengan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu *servant leadership*, *digital competence*, *work motivation*, *job satisfaction* serta *work performance* guru di sekolah. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa memberikan manfaat dan pengetahuan yang lebih luas lagi kepada para pembacanya.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk manajemen serta guru sekolah XYZ untuk melihat bagaimana *job satisfaction* dan *work performance* guru saat ini serta melihat variabel-variabel yang mempengaruhinya di sekolah, yaitu *servant leadership*, *digital competence* dengan mediasi *work motivation*. Bagi sekolah XYZ, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengembangkan dan meningkatkan kepuasan dan kinerja para guru dengan melihat variabel yang mempengaruhinya.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan menguraikan pengaruh *servant leadership* dan *digital competence* terhadap *job satisfaction* dan *work performance* guru dengan mediasi *work motivation*. Penulisan terdiri atas lima bab yang mendeskripsikan dengan rinci setiap bagian dalam penelitian ini.

Bab pertama akan membahas mengenai latar belakang mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sekolah XYZ, Jakarta Barat. Pertama, adanya perubahan cara bekerja dan mengajar karena adanya pandemi covid-19, yang menjadikan seluruh kegiatan pendidikan berubah karena adanya sistem belajar secara *online* atau daring. Kedua, perubahan situasi ini akan dipengaruhi juga oleh kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pimpinan sehingga diperlukan adanya karakteristik pemimpin yang peduli pada pengikutnya. Hal ini merupakan karakteristik dari *servant leadership*. Ketiga, perubahan situasi ini menjadikan penggunaan teknologi digital menjadi sangat penting sehingga kompetensi digital merupakan sebuah kemampuan yang sangat penting untuk dimiliki oleh para guru. Selanjutnya, perubahan situasi ini mempengaruhi motivasi kerja, kepuasan kerja serta kinerja para guru. Bab ini juga mengidentifikasi beberapa masalah yang muncul akibat pandemi *covid-19* khususnya pada organisasi sekolah dalam proses adaptasi dengan pembelajaran daring atau *online*. Peneliti membahas permasalahan penelitian yakni berkaitan dengan *Servant Leadership*, *Digital Competence*, *Work Motivation*, *Job Satisfaction* dan *Work Performance*. Dalam bab ini juga dijabarkan harapan peneliti mengenai hasil penelitian ini, yang diharapkan dapat membantu berbagai pihak yang berkepentingan terutama dalam dunia pendidikan.

Pada bab kedua, peneliti akan menguraikan teori-teori yang menjadi landasan teori untuk setiap variabel. Deskripsi Teoritik yang dipaparkan pada bab dua meliputi pendeskripsian variabel *Servant Leadership*, *Digital Competence*, *Work Motivation*, *Job Satisfaction* dan *Work Performance*. Selain itu, peneliti juga mencantumkan beberapa uraian mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam permasalahan penelitian. Pada bagian akhir bab dua akan diperlihatkan hipotesis penelitian serta model penelitian.

Pada bab ketiga, penulis menguraikan metode penelitian yang digunakan. Secara terperinci bab ini mendeskripsikan mengenai rancangan penelitian yang terdiri dari beberapa tahap, mulai dari melakukan kajian pustaka hingga penulisan laporan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimental dan pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan menggunakan *Google Form* karena adanya keterbatasan akibat pandemi *Covid-19*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *Smart-PLS*. *Pilot studi* dilakukan untuk melihat *item-item* kuesioner sebelum kuesioner sebenarnya diberikan kepada responden, yaitu guru-guru di Sekolah XYZ, Jakarta Barat. Prosedur penelitian dilakukan dalam beberapa tahap yaitu mengidentifikasi, memilih dan merumuskan masalah, menyusun kerangka penelitian serta merumuskan hipotesis, menguji hipotesis penelitian serta membahas dan menyimpulkan data. Instrumen penelitian dikelola menjadi beberapa butir pertanyaan dalam bentuk kuesioner berdasarkan pada teori mengenai variabel-variabel yang diteliti yaitu *Servant Leadership*, *Digital Competence*, *Work Motivation*, *Job Satisfaction* dan *Work Performance*. Pada bagian akhir bab tiga akan dipaparkan bagaimana data dianalisa dengan

menggunakan dua teknik yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial, untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian.

Pada bab keempat akan diuraikan jawaban atas rumusan masalah secara terperinci, termasuk hasil dan pembahasan dari penelitian. Penjelasan mengenai hasil data penelitian didapatkan melalui subjek penelitian serta interpretasi data dari masing-masing variabel dengan menguji hipotesis yang ada serta menghubungkannya dengan landasan teori pada bab dua.

Bab kelima merupakan bab terakhir dalam tulisan ini, yang akan memuat kesimpulan hasil penelitian, implikasi yang berguna bagi pihak manajerial organisasi serta saran-saran yang bisa menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

