

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam mengelola organisasi di lingkungan satuan pendidikan menjadi salah satu faktor terciptanya situasi pembelajaran guru dan peserta didik yang mampu mengoptimalkan bakat dan kemampuan pribadi siswa. Widdy (2020) menegaskan bahwa Kepala Sekolah bertanggung jawab penuh dalam memberdayakan guru dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pengajarannya. Kepala Sekolah yang mampu menginspirasi dalam meningkatkan kualitas guru (*teacher quality*) dan keterlibatan guru (*teacher engagement*) dalam kegiatan pembelajaran akan berdampak pada peningkatan kualitas pembelajaran yang dialami oleh para peserta didik. Melalui kegiatan supervisi pembelajaran, Kepala Sekolah dapat mengetahui kebutuhan guru dalam peningkatan kualitas dan keterlibatan guru. Kepala Sekolah melalui gaya kepemimpinannya perlu peka melihat setiap kebutuhan para guru dan juga mampu hadir memberi semangat agar setiap pekerjaan yang dilakukan oleh guru merupakan bagian untuk mencapai tujuan bersama.

Membangun lingkungan pendidikan yang *humanis* dengan pendekatan kekeluargaan dan menerapkan asas keterbukaan, akan mendorong kerjasama yang saling mendukung antar personil yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan itu sendiri. Keterikatan dan keterlibatan guru dalam interaksi

dengan peserta didik menjadi bentuk *humanisme* yang juga akan memberikan dampak pada kualitas pembelajaran yang dialami peserta didik. Peningkatkan kualitas dan kemampuan guru sebagai bentuk kesadaran kolektif karena tanggung jawab personal akibat penciptaan suasana saling melayani dan keterbukaan oleh Kepala Sekolah, akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas atau peningkatan mutu pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah. Guru yang berkualitas tidak hanya pada aspek pengetahuan dan keterampilan mengajarnya, juga karakter positif yang dimiliki guru menjadi keteladanan bagi seorang peserta didik untuk membentuk kepribadian dan karakter serta pencapaian prestasi yang unggul.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas guru, salah satunya adalah meningkatkan keterlibatan guru atau *Teacher Engagement* dalam proses pengajaran, pelatihan dan pembimbingan peserta didik. Guru yang *engages* senantiasa bersukacita dan bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugas mendidiknya dengan optimal, serta bersedia menggunakan segala kemampuannya untuk mendorong ketercapaian prestasi dari peserta didik. Guru yang demikian akan berusaha lebih adaptif terhadap tantangan dan perubahan dengan lebih kreatif dan inovatif. Kepala Sekolah dapat memaksimalkan *Teacher Engagement* agar keberlangsungan dan pelayanan pendidikan dapat terjadi secara konsisten dan berkelanjutan. Kepala Sekolah perlu mendorong *Teacher Engagement* ini agar guru menjadi sangat terikat dan terlibat aktif untuk mengupayakan pencapaian tujuan sekolah dan utamanya untuk mendorong ketercapainya *student achievement*.

Upaya untuk mewujudkan kualitas guru di Indonesia sejalan dengan

upaya bangsa Indonesia menjadi negara mandiri dan memiliki daya saing tinggi di kancah internasional. Hal tersebut tentu perlu memperhatikan program pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga swasta yang terpanggil untuk pengembangan sumber daya manusia (SDM) karena pendidikan merupakan faktor utama dalam peningkatan kualitas manusia Indonesia. Kemajuan suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan yang didapatkan oleh peserta didik yang akan melanjutkan kemajuan suatu bangsa. Kualitas diri manusia Indonesia tidak hanya sekedar kualitas intelektualnya saja, tetapi juga spiritual, keterampilan dan penguasaan teknologi untuk masa depan menjadi hal yang mutlak dimiliki oleh generasi saat ini. Apabila *output* dari pendidikan tidak maksimal atau bahkan gagal, maka akan sulit untuk menciptakan generasi SDM yang handal (Ofori et al., 2020).

Gaya kepemimpinan *servant leadership* atau kepemimpinan yang melayani sangat relevan sebagai model kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang Kepala Sekolah, terlebih dalam lingkungan pendidikan Kristen. Robert K. Greenleaf menyatakan bahwa seorang pemimpin akan menjadi pemimpin yang besar harus dimulai dari keinginannya untuk mau melayani orang lain (Greenleaf & Spears, 1977). Hal tersebut senada dengan injil Markus 10:43b yang menyatakan bahwa barangsiapa ingin menjadi besar di antara kamu, hendaklah ia menjadi pelayanmu. Sendjaya dan Pekerti (2010) berpendapat bahwa kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) menekankan bukan hanya tentang keterampilan memimpin, tetapi lebih dari itu kemampuan pemimpin dalam memberikan pelayanan yang diawali dengan

menemukan kebutuhan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kepala Sekolah dalam interaksinya baik dengan orangtua siswa, para peserta didik dan juga khususnya dengan para guru harus diwarnai dengan relasi yang saling menghargai dan menempatkan pribadi-pribadi sebagai rekan sekerja untuk saling “melayani”. Kerelaan untuk melayani, saling peduli, bekerjasama dan solider kepada semua pihak akan membuat suasana dalam pekerjaan menjadi nyaman dan inspiratif.

James H.Stronge (2018) dalam bukunya yang berjudul *Qualities of Effective Teachers* memberikan pandangannya bahwa guru memberikan pengaruh yang kuat dan permanen kepada peserta didik dalam hal bagaimana mereka belajar, apa yang dipelajari, berapa lama waktu yang digunakan dalam belajar dan cara berinteraksi pada lingkungan sosialnya. Mengingat begitu mendasarnya peran seorang guru dalam proses pembelajaran peserta didik, maka hanya guru profesional saja yang mampu menciptakan pembelajaran yang efektif dan membantu peserta didik mencapai tujuan belajarnya (Kyriakides et al., 2021). Pengembangan profesional guru merupakan proses berkelanjutan untuk meningkatkan pencapaian mutu pendidikan, memperluas pengetahuan akademik, mengasah keterampilan dan kualitas diri, serta meningkatkan kemampuan mengajar bagi guru (Pharis et al., 2019). Dalam Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen disebutkan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar dan pendidikan menengah.

Mawardi (2020) berpendapat bahwa guru adalah seseorang yang memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta mampu mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Kompetensi guru dan pembelajaran yang berkualitas menjadi kunci utama dalam pengembangan kualitas pendidikan (Bourke et al., 2018; Wyss et al., 2021). Dengan kata lain, untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung dari kualitas guru sebagai ujung tombak pembelajaran yang langsung dirasakan oleh para peserta didik. Kualitas guru (*teacher quality*) akan nampak pada kompetensi yang melekat pada diri seorang guru. Berdasarkan Undang-undang RI nomor 14 tahun 2015 pasal 10 menyatakan bahwa kompetensi guru meliputi kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi. Berikut keempat kompetensi guru, yaitu 1) *Kompetensi pedagogik*, yaitu kemampuan seorang guru dalam menyelenggarakan kegiatan pembelajaran terhadap peserta didik; 2) *Kompetensi profesionalitas*, merupakan penguasaan materi bahan ajar secara mendalam dan kemampuan menyampaikan materi tersebut dengan metodologi yang sesuai dengan keilmuannya; 3) *Kompetensi kepribadian*, merupakan kemampuan seorang guru dalam bertindak dan bersikap sesuai dengan norma- norma yang berlaku; dan 4) *Kompetensi sosial* merupakan keterampilan seorang guru dalam berelasi dan mengekspresikan emosinya secara tepat dan wajar dalam kegiatan pembelajarannya. Melalui kepemimpinan *servant leadership* Kepala Sekolah, keempat kompetensi dasar guru di atas perlu menjadi perhatian secara khusus agar kualitas guru (*teacherquality*) mampu menjawab

kebutuhan perkembangan dan tantangan pembelajaran yang terus mengalami perubahan- perubahan.

Eli Sutrisnaniati, Nurlelawati & Azainil (2024) menyebutkan berdasarkan penelitiannya bahwa keterlibatan karyawan, yang meliputi guru dan tenaga kependidikan, memegang peranan penting dalam Implementasi *Total Quality Managemen* (TQM). Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan meningkatnya keterlibatan guru (*teacher engagement*) tidak hanya pada pelaksanaan tugas sehari-hari tetapi juga mencakup partisipasi dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, maka akan meningkatkan kualitas guru (*teacher quality*). Guru yang *engages* adalah guru yang mampu merencanakan pembelajarannya dengan baik, mampu melaksanakan rancangan belajarnya, dan mampu mengevaluasi serta mengadakan perbaikan dari setiap metode pembelajaran yang dibuatnya di kelas bersama peserta didik. Guru akan berusaha keras dengan semangat tinggi untuk mewujudkan rancangan pembelajarannya agar terjadi ketercapaian prestasi dari peserta didik.

Secara umum peneliti tertarik mengetahui sejauhmana *Servant Leadership* Kepala Sekolah mampu memberikan inspirasi dan mendorong peningkatan kualitas guru dan keterlibatan guru dalam proses belajar di sekolah. Untuk itu peneliti mencoba mencari lokasi penelitian yang sekiranya bisa membantu peneliti untuk menemukan jawaban atas pertanyaan apakah *Servant Leadership* Kepala Sekolah mampu meningkatkan kualitas guru (*teacher quality*) dan juga meningkatkan keterlibatan guru (*teacher engagement*). Lokasi pada penelitian ini adalah di SMA XYZ Gading

Serpong, yang merupakan sekolah Kristen. SMA XYZ pertama kali membuka pendaftaran siswa barunya pada tahun 1999 yang waktu itu masih berlokasi di Kota Tangerang dan baru pada tahun 2002 kegiatan pembelajaran SMA XYZ berpindah lokasi di Gading Serpong hingga saat ini. SMA XYZ merupakan sekolah terpadu yang menyelenggarakan layanan pendidikan dari jenjang TK, SD, SMP dan SMA. SMA XYZ pada penelitian ini dilakukan memiliki 31 kelas, terdiri dari 10 paralel kelas untuk jenjang kelas X dan XI, sementara untuk jenjang kelas XII terdiri dari 11 paralel kelas. Dalam perjalanannya SMA XYZ mengalami banyak kemajuan dan pencapaian prestasi bagi individu peserta didik maupun secara institusi. Salah satu contoh prestasi yang konsisten adalah rutin mengirimkan perwakilan siswa dalam lomba-lomba baik level nasional ataupun internasional. Tidak hanya prestasi akademik, tetapi juga non akademik seperti olah raga, robotik, kepramukaan dan juga pernah mengirimkan perwakilannya untuk bertugas sebagai PASKIBRAKA dalam rangka peringatan hari kemerdekaan Republik Indonesia di Istana Negara.

Sampai pada waktu diadakannya penelitian ini jumlah guru SMA XYZ sebanyak 82 orang guru, jumlah yang sangat banyak. Menjadi sangat menarik untuk diteliti bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah mampu mengorkestrasikan antara berbagai karakter guru dalam menyelaraskan komitmen bersama untuk mencapai tujuan organisasi. Terlebih berdasarkan data SMA XYZ ini merupakan sekolah yang sangat konsisten dan stabil dalam jumlah siswa dari tahun-ketahunnya, bahkan pada masa pandemi covid-19 yang lalu sekolah XYZ ini tidak mengalami penurunan jumlah siswa yang

berarti. Data jumlah siswa dalam lima tahun terakhir disajikan dalam grafik berikut:



Grafik 1.1. Jumlah siswa dalam 5 tahun terakhir

Demikian juga prestasi para peserta didik yang banyak menorehkan keberhasilan dalam berbagai kegiatan lomba baik nasional maupun internasional. Tentu hal-hal tersebut menarik perhatian, sejauh mana kualitas pembelajaran yang diselenggarakan oleh guru, sehingga sekolah XYZ ini menjadi sekolah yang memiliki kepercayaan yang baik dimata para orangtua siswa, sehingga orangtua tetap menyekolahkan anak-anaknya di SMA XYZ ini. Sejalan dengan hal tersebut seperti yang diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Indriyani, Fathorrahman dan Theresia Pradiani (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi guru berpengaruh signifikan terhadap pilihan menyekolahkan anak. Kepercayaan orangtua terhadap pilihan sekolah dapat dilihat dari kualitas pembelajaran yang diberikan oleh guru-guru yang berkualitas (*teacher quality*) serta guru-guru yang bersemangat dan bersukacita dalam pembelajaran atau keterlibatan guru

(*teacher engagement*) saat pembelajaran berlangsung.

Kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*) Kepala Sekolah dalam mendampingi dan memahami kebutuhan guru akan menumbuhkan kesadaran guru untuk terus berkarya dan melaksanakan tugas panggilannya sebagai pendidik dengan penuh tanggung jawab dan layalitas yang tinggi. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ayu Ratna, I Nyoman Natajaya dan Kadek Rihendra Dantes (2019) yang menyatakan bahwa terdapat determinasi yang signifikan *servant leadership* terhadap komitmen guru dan akan nampak pada kinerja yang tinggi melalui *performance* pembelajaran yang kreatif dan inovatif yang dibuat oleh guru dalam proses pembelajarannya bersama dengan peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan keterpengaruhan *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap kualitas guru (*teacher quality*) dan keterlibatan guru (*teacher engagement*), dan keterpengaruhan kualitas guru (*teacher quality*) pada keterlibatan guru (*teacher engagement*).

## **1.2. Identifikasi Masalah**

*Servant Leadership* Kepala Sekolah menjadi penggerak bagi jalannya sebuah organisasi satuan pendidikan yaitu sekolah, terlebih sekolah Kristen, terutama akan menginspirasi bagi guru untuk menampilkan kualitas pengajaran, pembimbingan dan pelatihan demi tercapainya peserta didik yang berprestasi dan berkarakter unggul. Penelitian ini memfokuskan pada identifikasi masalah berkaitan dengan pengaruh *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap kualitas guru (*teacher quality*), pengaruh *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*),

dan keterpengaruhan antara kualitas guru (*teacher quality*) terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*). Penelitian ini ingin mengidentifikasi masalah- masalah sebagai berikut:

1. Pergantian kepala sekolah merupakan kebutuhan organisasi untuk meningkatkan *performace* guru dan juga pencapaian visi-misi sekolah. Akan tetapi kerap kali pergantian personil kepala sekolah tersebut menimbulkan situasi yang kurang adaptif karena perbedaan dengan gaya kepemimpinan kepala sekolah sebelumnya.
2. Penerapan gaya kemimpinan yang mampu meningkatkan kualitas dan keterlibatan guru dalam pembelajaran merupakan tantangan tersendiri bagi pribadi guru yang mendapat tugas tambahan sebagai kepala sekolah. Kepala sekolah kerap terjebak pada situasi sulit dalam membangun komunikasi dan relasi dengan rekan guru, seolah-olah ada jarak yang membuat keduanya menjadi “sulit” membangun relasi saling melayani.
3. Fokus kepala sekolah kerap pada pencapaian target prestasi peserta didik ataupun pemenuhan terhadap harapan orangtua siswa ataupun target yang diberikan yayasan. Sementara kebutuhan guru kerap terabaikan atau bukan menjadi prioritas, sehingga pengembangan atau peningkatan kualitas guru seolah-olah menjadi tanggung jawab guru pribadi.
4. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan saling mendukung seolah-olah menjadi suatu hal yang tidak penting, guru maupun pimpinan sekolah melakukan pekerjaannya berdasarkan pembagian tugas kerja, sehingga masing-masing orang hanya berfokus pada tugasnya masing-masing. Kepemimpinan kepala sekolah kerap hanya mendorong pada sisi pencapaian tugas bukan pada relasi saling menghargai dan mendukung.

5. Tingkat persaingan antara satuan pendidikan menjadi kompetitif, untuk itu peningkatan kualitas dan keterlibatan guru menjadi faktor pembeda untuk menumbuhkan kepercayaan dari orangtua siswa.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dari beberapa masalah yang teridentifikasi, peneliti berpandangan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah yang menerapkan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas guru (*teacher quality*) dan keterlibatan guru (*teacher engagement*). Penelitian ini membatasi permasalahan pada tiga topik utama, yaitu *Servant Leadership* Kepala Sekolah yang memiliki keterkaitan dengan kualitas guru (*teacher quality*) dan keterlibatan guru (*teacher engagement*).

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, peneliti merumuskan rumusan masalah yang akan menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap kualitas guru (*teacher quality*)?
2. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*)?
3. Bagaimana pengaruh kualitas guru (*teacher quality*) terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*)?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap kualitas guru (*teacher quality*)

dan pengaruh penerapan *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*), serta pengaruh kualitas guru (*teacher quality*) terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*).

1. Menganalisis pengaruh positif *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap kualitas guru (*teacher quality*).
2. Menganalisis pengaruh positif *Servant Leadership* Kepala Sekolah terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*).
3. Menganalisis pengaruh positif kualitas guru (*teacher quality*) terhadap keterlibatan guru (*teacher engagement*).

#### **1.6. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik bagi yayasan, para guru, kepala sekolah, maupun penelitian selanjutnya:

##### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan memperkaya tulisan yang meneliti tentang *Servant Leadership* Kepala Sekolah. Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu *servant leadership* kepala sekolah, *teacher quality* dan *teacher engagement*. Hal lain, peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan yang diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta memberikan manfaat bagi para pembacanya.

##### **2. Manfaat praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan oleh beberapa pihak,

diantaranya:

- 1) Pihak sekolah/ institusi. Pihak sekolah dapat menggunakan hasil dari penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas guru (*teacher quality*) dan keterlibatan guru (*teacher engagement*) di SMA XYZ Gading Serpong, serta dapat merancang suatu program pelatihan untuk meningkatkan kualitas guru dan keterlibatan guru dimasa yang akan datang.
- 2) Kepala Sekolah. Kepala Sekolah dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai refleksi dan evaluasi diri dalam menerapkan gaya kepemimpinan yang selama ini sudah dipraktikkan dalam kepemimpinannya, serta dapat memaksimalkan kepemimpinannya dimasa mendatang.
- 3) Pihak guru. Melalui hasil penelitian ini, guru dapat lebih meningkatkan kualitas dan keterlibatannya dalam pembelajaran demi tercapainya prestasipeserta didik yang maksimal dan karakter yang unggul.
- 4) Pihak Yayasan. Pihak yayasan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai model untuk diterapkan di unit sekolah lainnya, dengan harapan hasilnya akan mendapatkan kualitas yang sama dengan sekolah tempat tesisini mengadakan penelitian.
- 5) Pihak orangtua peserta didik. Orangtua bisa menggunakan hasil penelitian ini untuk mengetahui kualitas dan keterlibatan guru dalam pembelajaran, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan bisa memahami profesi guru secara lebih luas.

## 1.7. Sitematika Penulisan

Tesis ini disusun berdasarkan sistematika penelitian, sebagai berikut:

1. Bab 1 merupakan bab pendahuluan. Pada bab pendahuluan ini dijelaskan tentang arah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.
2. Bab 2 merupakan bab landasan teori. Pada bab 2 ini peneliti menggunakan beberapa kajian teori sebagai dasar berpikir dan acuan untuk melakukan tahapan penelitian selanjutnya, sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya. Bab landasan teori terdiri dari beberapa sub bab, yaitu konsep kepemimpinan, kepemimpinan kepala sekolah, kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*), pengertian *Servant Leadership*, karakteristik *Servant leadership*, Implementasi gaya kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*), kualitas guru (*teacher quality*), kompetensi guru (*teacher competency*), dan keterlibatan guru (*teacher engagement*).
3. Bab 3 merupakan kajian perspektif Kristiani. Bab ini merupakan landasan berpikir dalam perspektif Kristiani. Bab 3 ini berisi tentang pandangan Alkitab tentang kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*), kualitas guru (*teacher quality*), dan keterlibatan guru (*teacher engagement*), hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir, Pengaruh *Servant Leadership dan Teacher Quality*, Pengaruh *Servant Leadership dan Teacher Engagement*, Pengaruh *Teacher Quality dan*

*Teacher Engagement*, hipotesis penelitian.

4. Bab 4 adalah bab metode penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai tahapan penelitian dan hasil yang didapatkan selama penelitian dilakukan. Bab metode penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu rancangan penelitian; tempat, waktu dan subyek penelitian; prosedur penelitian; objek penelitian; populasi dan sampling; teknik pengumpulan data; instrument penelitian; variabel terikat pertama dan kedua (definisi koseptual, operasional, kisi-kisi instrument dan perhitungan validitas dan reliabilitas); variabel bebas ( definisi koseptual, operasional, kisi-kisi instrument dan perhitungan validitas dan reliabilitas); teknik analisis data; statistik deskriptif; statistik inferensial; pengujian validitas; pengujian reliabilitas; analisis regresi; evaluasi model; dan hipotesis statistik.
5. Bab 5 merupakan bab pembahasan. Pada bab ini peneliti menyampaikan jawaban atas rumusan masalah yang menjadi dasar dari penelitian ini. Bab ini berisikan tentang deskripsi data responden; analisis deskripsi; pengujian persyaratan analisis; uji normalitas dan uji homogenitas; pengujian hipotesis dan pembahasan; keterbatasan penelitian; serta diskusi.
6. Bab 6 adalah bab kesimpulan, implikasi dan saran. Bab 6 ini merupakan rangkuman hasil akhir dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti. Sebagai umpan balik peneliti memberikan saran dan masukan kepada beberapa pihak sesuai dengan kebutuhan dan urgensi yang diperlukan untuk dikembangkan dan ditingkatkan.