

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) atau Sumber Daya Insani (SDI) merupakan aset utama dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Mathis dan Jackson (2001) berpendapat bahwa peran strategis sumber daya manusia menekankan bahwa orang-orang di organisasi adalah sumber daya yang penting dan juga investasi perusahaan yang besar. Sumber daya insani dipandang semakin besar peranannya bagi kesuksesan sebuah organisasi. Rivai (2005:2) mengatakan bahwa sumber daya manusia dapat menciptakan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Melalui sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan perusahaannya agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting (Tadjudin, 1995 dalam Darwito, 2008).

Pemimpin berperan penting dalam mengelola sumber daya manusia. Dengan demikian, seorang pimpinan sangat berpengaruh terhadap terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas. Ahmad (1995, dalam Noor, 1999) berpendapat bahwa kepemimpinan sebagai fungsi organisasi yang berkenaan dengan kecenderungan manajerial untuk mengarahkan sumber daya insani demi

pengambilan keputusan yang efektif di dalam organisasi. Kepemimpinan adalah suatu proses di mana manajemen organisasi mencoba untuk memfasilitasi tugas-tugas untuk memenuhi tujuan organisasi dengan menciptakan motivasi dan hubungan yang efektif dan mendorong karyawan untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan penuh semangat dan antusias (Alvani, 1996, Dalam, Mehrabi *et.al.*, 2012).

Menurut Suyuti (dalam Baihaqi, 2010:15) yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah proses mengarahkan, membimbing dan mempengaruhi pikiran, perasaan, tindakan dan tingkah laku orang lain untuk digerakkan ke arah tujuan tertentu. Secara sederhana, Robbins (2002, dalam Ali, 2013) menjelaskan kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan orang lain supaya bekerja sama di bawah pimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai atau melakukan suatu tujuan tertentu.

Kepemimpinan dalam Islam mirip dengan kepemimpinan konvensional kecuali dalam hal agama, moral, dan esensi dasar manusia. Agama dan semangat moral (takut Tuhan) mendominasi kepemimpinan selama zaman Nabi SAW dan pemerintahan empat khalifah (Al-Buraey, 2006, dalam Ahmad dan Ogunsola, 2011). Rivai (2012:65) menegaskan mengenai kepemimpinan Islam yaitu suatu proses atau kemampuan orang lain untuk mengarahkan dan memotivasi tingkah laku orang lain, serta ada usaha kerja sama sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Seorang pemimpin dalam Islam memiliki tanggung jawab mengarahkan dan membimbing bawahannya ke arah yang benar dan bertujuan untuk mencapai kemaslahatan. Ketika seorang

pemimpin melakukan tugasnya, ia tidak hanya bertanggung jawab terhadap manusia yang dipimpinya namun juga bertanggung jawab terhadap Tuhannya. Seperti yang dijelaskan dalam sebuah hadits yang berbunyi, “Setiap orang adalah pemimpin dan setiap orang bertanggung jawab atas apa yang dipimpinya.”

Pada kodratnya manusia diciptakan oleh Allah SWT untuk menjadi pemimpin bagi diri mereka sendiri dan juga orang lain, seperti yang terdapat dalam al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةً ۗ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِىْهَا مَنْ
 يُفْسِدُ فِىْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّىْۤ اَعْلَمُ مَا
 لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

Wa ‘iz qāla rabbuka lil-mala-‘ikati ‘inni ja’ilunfil’ardi khalīfah. qālū ‘ataj’alu fiha man-yufsidu fiha wa yasfi-kud-dima’ wa nahnu nusabbihu bi-Hamdika wa nu-qaddisu laka qāla ‘Inī ‘a’-lamu ma la ta’lamūn.

Artinya : “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui." (Departemen Agama RI, 2002:7)

Ayat di atas menjelaskan mengenai penciptaan manusia untuk menjadi khalifah di muka bumi. Penciptaan tersebut mewajibkan umat manusia untuk menjadi seorang pemimpin. Kewajiban tersebut mengarahkan dan menuntun umat manusia untuk selalu belajar bagaimana cara memimpin minimal memimpin diri sendiri dan untuk memimpin orang lain.

Rivai (2009:112) menyatakan bahwa Islam memandang kepemimpinan bukanlah sebagai suatu yang istimewa, tetapi merupakan tanggung jawab, bukan fasilitas tetapi pengorbanan, juga bukan untuk berleha-leha tetapi kerja keras. Ia juga bukan kesewenang-wenangan bertindak tetapi kewenangan melayani. Kepemimpinan adalah berbuat dan kepeloporan bertindak. Seorang pemimpin yang bijaksana menyadari bahwa keberadaan dirinya sebagai seorang pemimpin di suatu kelompok merupakan tanggung jawab yang besar yang meliputi tanggung jawab di dunia dan juga di akhirat. Kepemimpinan menentukan kesejahteraan keluarga, organisasi, bangsa, dan dunia pada umumnya. Pada hakikatnya kepemimpinan adalah sebuah proses, bukan kepribadian. Hasil dari proses seperti ini adalah produk atau layanan yang bermanfaat. Para pemimpin akan meninggalkan suatu warisan. Meskipun ada banyak pemimpin, hanya pemimpin yang memberi pengaruh bagi kehidupan manusia di muka bumi ini yang perlu dipelajari dan diteladani (Noor, 2011:27).

Nabi Muhammad SAW menerapkan tiga gaya pokok kepemimpinan Islam: *Syura* (permusyawaratan) merupakan model dasar pengambilan keputusan, dan dalam melakukan hal ini Al-Qur'an menyerukan kepada para pemimpin Muslim agar bermusyawarah dengan mereka yang berpengaruh atau yang lebih memiliki pengetahuan dan lebih paham tentang persoalan yang sedang dihadapi. *'adl bil qisth* (keadilan disertai kesetaraan), dan *hurriyyah al-kalam* (kebebasan berekspresi), dalam segala urusan dengan umatnya (Noor, 2011:35)

Dalam gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Nabi Muhammad SAW tersebut, beliau mampu membawa kemenangan Islam. Seperti pada saat Perang

Badar, Nabi meminta pendapat Al-Habbab ibn Al-Mundzir, yang menyarankan adanya perubahan strategi di markas militer. Sementara itu, selama perang dengan Bani Ghatafan, Rasulullah SAW setuju dengan pendapat ofensif taktis Saad ibn Muaz dan Saad ibn Ubadah yang membawa kemenangan di medan laga (Noor, 2011:37). Islam telah lama mengajarkan umatnya tentang pentingnya bermusyawarah dalam mengambil suatu keputusan. Pemimpin tidak hanya mereka yang memiliki wawasan serta visi atas berbagai situasi, namun juga yang memiliki kontribusi. Dalam Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 dijelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Fa bimā Rahmatim-mina-llahi linta lahum. Wa law kunta fazzan galizal-qalbi lanfaddou min haw-lik fa'fu 'anhum wastagfir lahum wa shawirhum fil amr. Fa iza 'azamta fatwakkal 'ala-llah. Innallaha yuhibbul-muta wakkilin

Artinya: “Maka berkat rahmat dari Allah, engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (Departemen Agama RI, 2002:72)

Ayat di atas menjelaskan mengenai anjuran untuk bermusyawarah dalam suatu urusan dengan tetap menjaga tutur kata dan sikap, sehingga orang-orang yang berada di sekeliling akan dapat lebih mudah menerima pendapat dan dapat saling menghargai antar sesama.

Terdapat empat sifat kepemimpinan dalam Islam yang telah dikemukakan oleh para pakar setelah menelusuri Al-Qur'an dan al-hadits, yaitu:

1. *Ash-Shidq*, yakni kebenaran dan kesungguhan dalam bersikap, berucap, serta berjuang melaksanakan tugasnya.
2. *Al-Amanah*, atau kepercayaan, yang menjadikan dia memelihara sebaik-baiknya apa yang diserahkan kepadanya, baik dari Tuhan maupun dari orang-orang yang dipimpinya, sehingga tercipta rasa aman bagi semua pihak.
3. *Al-Fathanah*, yaitu kecerdasan yang melahirkan kemampuan menghadapi dan menanggulangi persoalan yang muncul seketika sekalipun.
4. *At-Tabligh*, yaitu penyampaian yang jujur dan bertanggung jawab atau dapat diistilahkan "keterbukaan" (Rivai, 2009:113)

Pemimpin yang *shidiq* atau jujur adalah seorang yang selalu berkata benar dan sesuai dengan keadaan. Perkataannya akan selalu sesuai dengan perbuatan. Pemimpin yang jujur akan dihormati oleh bawahannya dan dapat menjadi teladan. *Amanah* atau dapat dipercaya juga harus melekat pada diri seorang pemimpin. Pemimpin yang amanah (dipercaya dan bertanggung jawab) merupakan sosok yang diidamkan yang diharapkan mampu membawa harapan dan perubahan menuju keadaan yang lebih baik. Seperti halnya gelar yang diberikan masyarakat Makah kepada Nabi Muhammad saw yaitu gelar al-amin yang artinya dapat dipercaya. Sifat amanah ini yang kemudian mengangkat posisi Nabi Muhammad di atas pemimpin umat atau Nabi-Nabi terdahulu. Seperti yang terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٦﴾

*'Inna 'aradnal-'Amana-ta 'alas-Samawati wal-'Ardi wal-Jibali fa-'abayna
'anyyahmilnaha wa 'ashfaqna minha wa hamalahal-'Insan 'innahu kana
zaluman-jahula*

Artinya: “Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi, dan gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan bodoh”. (Departemen Agama RI, 2002:428)

Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia telah mengemban amanah yang akan dipertanggungjawabkan nanti dihadapan Allah SWT. Seorang pemimpin juga harus memiliki intelektualitas dan wawasan yang luas serta cerdas dalam menyusun visi misi suatu organisasi. Pemimpin yang cerdas mampu menyikapi segala kondisi dengan tenang dan berpikir sebelum bertindak. *At-tabligh* yaitu menyampaikan apa yang harus disampaikan dengan cara yang baik. Keterbukaan seorang pemimpin dengan menyampaikan segala sesuatu yang penting dengan cara yang santun baik kepada karyawannya maupun klien akan mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan karakteristik kepemimpinan Islam di atas, dapat disimpulkan bahwa Nabi Muhammad SAW merupakan contoh pemimpin yang sukses dan wajib diteladani. Kepemimpinan beliau pada masanya mampu mempengaruhi dan menggerakkan umatnya menuju keadaan yang lebih baik serta senantiasa memberi manfaat yang bersifat massif dan dampaknya masih dapat dirasakan dan dipelajari sampai saat ini. Nabi merupakan seorang pelopor yang proaktif dalam mengerjakan segala urusan demi Tuhannya, Allah SWT.

Keberadaan pemimpin disebabkan oleh adanya sekelompok orang yang menjadi pengikut atau bawahan. Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, karyawan merupakan sekelompok orang yang menjadi tanggung jawab bagi pemimpin dalam mengatur dan mengarahkan. Karyawan berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap hasil pekerjaan. Karyawan di dalam sebuah organisasi sosial memiliki peran yang sangat penting.

Ostroff (1992, dalam Kent dan Chelladural, 2001) menjelaskan gaya dan sikap kepemimpinan adalah salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja dan dapat pula mempengaruhi komitmen organisasi dan kinerja karyawan (Adams, 1956). Komitmen organisasi adalah ukuran kekuatan identifikasi karyawan dengan tujuan dan nilai organisasi serta telibat di dalamnya. Sedangkan kinerja adalah kekuatan dan kemampuan karyawan untuk melakukan tugas (Darwito, 2008). Dalam hal ini, karyawan menempati posisi yang sangat penting dalam memajukan organisasi dengan dipengaruhi cara kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Motivasi karyawan dan komitmen sangat penting bagi kesuksesan organisasi. Karyawan yang termotivasi dan berkomitmen dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dianggap sebagai aset penting bagi suatu organisasi, dan menjaga motivasi karyawan, komitmen dan keterlibatan kerja selalu bermanfaat untuk bisnis seperti termotivasi dan berkomitmen karyawan lebih produktif dan produktivitas yang lebih tinggi biasanya menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi (Denton, 1987 dalam, Mohsan *et.al.*).

Komitmen organisasi merupakan sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan kepada organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasi, terhadap keberhasilan organisasi serta kemajuan berkelanjutan. Dengan komitmen yang diberikan, diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat (Luthans, 2006, dalam Darwito, 2008). Karyawan yang memiliki komitmen akan memberikan perhatian lebih terhadap pekerjaannya dengan bersungguh-sungguh dan loyal sehingga dengan begitu karyawan menikmati setiap pekerjaan yang diberikan dan hal ini akan mempengaruhi kontribusi mereka terhadap pekerjaannya. Komitmen karyawan merupakan suatu multi-dimensi yang meliputi loyalitas pekerja, kesediaan mereka untuk mengerahkan usaha lebih atas nama organisasi, kepatuhan terhadap nilai-nilai organisasi, dan keinginan untuk tetap dalam organisasi (Meyer dan Allen, 1997 dalam Lee dan Chen, 2013).

Wirawan (2009:5) menjelaskan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Dalam pandangan Islam, Tasmara (2002:25) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu upaya yang bersungguh-sungguh dengan mengerahkan seluruh asset, pikir, zikirnya untuk mengaktualisasikan diri sebagai hamba Allah SWT yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khairu ummah*). Dalam mencapai kinerja yang baik, seorang Muslim dituntut untuk bersungguh-sungguh dalam bekerja dengan mengerahkan segala kemampuan yang dimiliki. Dengan melakukan segala sesuatunya dengan sungguh-sungguh, seorang Muslim dapat

menunjukkan jati dirinya sebagai masyarakat terbaik (*khairu ummah*) yang dapat bermanfaat bagi lingkungannya. Seorang Muslim yang memiliki pemahaman bahwa bekerja merupakan salah satu ibadah akan selalu terpacu semangatnya untuk mencapai kinerja optimal. Dalam hal pengukuran kinerja terkait dengan komitmen, Maxwell dan Steele (2008, dalam Lee dan Chen, 2013) berpendapat bahwa kinerja karyawan dapat dianalisis dengan mengukur tingkat komitmen yang mereka peroleh dari melakukan pekerjaan. Komitmen dari karyawan tersebut telah didefinisikan dalam berbagai cara.

Penelitian ini akan membahas mengenai kepemimpinan Islam di kantor Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Surabaya yang merupakan sebuah organisasi non-profit yang bergerak di bidang kemanusiaan. Baitul Maal Hidayatullah (BMH) merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang bertugas untuk membantu masyarakat yang akan menunaikan zakat, infak, shadaqah, wakaf, hibah, dan dana kemanusiaan lainnya, untuk disalurkan kembali kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan syariat. BMH telah mendapatkan pengukuhan resmi dari pemerintah berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI No. 538 Tahun 2001. BMH dewasa ini telah memiliki jaringan 54 kantor cabang yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Beberapa prestasi yang telah dicapai oleh BMH yaitu: The Best Growth Fundraising dari IMZ Award, penghargaan Rekor MURI sebagai pemeriksa dan penyelenggaraan Sebar Dai Ramadhan 1434 terbanyak dan terluas seluruh pelosok Indonesia, kembali lulus Sertifikasi ISO 91 : 2008 pada tahun 2013, dan pendamping terbaik dalam program ekonomi versi Carrefour.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan di BMH Surabaya yang terletak di Jl. Mulyosari No. 398, Surabaya. BMH memiliki berbagai program keumatan, salah satunya program yang telah sukses diadakan pada penghujung tahun 2014 yaitu program yang khususnya pada bidang dakwah dan pendidikan. Program Senyum Anak Indonesia dimana BMH melakukan penyaluran 10.000 paket pendidikan yang terdiri dari tas dan alat sekolah bagi siswa miskin di beberapa daerah. Acara ini berjalan lancar dan mendapatkan apresiasi dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai penyebaran paket pendidikan terluas dan serentak di Indonesia. Selain itu, BMH bersama dengan Pimpinan Pusat Hidayatullah juga telah berhasil menyebarkan 300 dai muda ke seluruh pelosok negeri yang ditujukan untuk membina umat di wilayah-wilayah terpencil. Keberhasilan dan kesuksesan program yang telah di raih oleh BMH tidak lepas dari kerja keras dan komitmen yang dilakukan oleh karyawan dan pimpinannya. Dengan demikian, hal tersebut menjadi alasan peneliti dalam memilih BMH Surabaya sebagai objek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti lebih dalam tentang kepemimpinan Islam di BMH Surabaya. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Islam Terhadap Komitmen Kerja dan Kinerja Kerja Karyawan BMH Surabaya”. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan diketahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan Islam terhadap komitmen kerja yang selanjutnya mempengaruhi kinerja kerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan Islam berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan BMH Surabaya?
2. Apakah kepemimpinan Islam berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan BMH Surabaya?
3. Apakah komitmen kerja berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan BMH Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepemimpinan Islam terhadap komitmen kerja karyawan BMH Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh kepemimpinan Islam terhadap kinerja kerja karyawan BMH Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja kerja karyawan BMH Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu ekonomi Islam, khususnya di bidang kepemimpinan perspektif Islam dan sumber daya Insani perspektif Islam, sehingga dapat dijadikan

referensi bagi perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Hasil penelitian ini sebagai bentuk kontribusi ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen, khususnya tentang kepemimpinan perspektif Islam dan sumber daya insani perspektif Islam.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan bacaan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kepemimpinan perspektif Islam dan sumber daya insani perspektif Islam.

1.5. Sistematika Skripsi

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan bab pembuka penelitian yang berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang menjelaskan mengenai teori-teori yang melandasi permasalahan yang diteliti oleh peneliti, penelitian sebelumnya, kerangka berpikir serta model analisis yang digunakan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai identifikasi variabel, definisi metode penelitian serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menjelaskan mengenai gambaran umum subyek dan obyek penelitian serta menguraikan hasil analisis penelitian.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan atas seluruh pembahasan dalam penelitian dan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan serta terdapat saran yang dapat digunakan untuk pertimbangan dalam organisasi dan juga peneliti selanjutnya.

