

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata belakangan ini mendapatkan kenaikan yang besar setelah masa pandemi covid-19 dan memasuki masa *new era*, ditambah perkembangan teknologi yang semakin pesat pada saat ini membuat industri pariwisata mendapatkan perhatian lebih oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terhadap perkembangannya (Sari, 2023). Hal ini dikarenakan industri pariwisata menjadi salah satu penyumbang terbesar untuk kemajuan suatu daerah, terkhususnya di Indonesia sendiri yang memiliki keindahan alam yang tersebar di seluruh daerahnya, sehingga menjadikan salah satu pendapatan terbesar negara dari sektor industri pariwisata.

Sebagai ibu kota Provinsi Sumatra Barat, Kota Padang tidak luput dari peningkatan industri pariwisata ini. Hal ini bisa dilihat dari data jumlah objek wisata di kota padang yang dikeluarkan oleh Disbudpar (Dinas kebudayaan & Pariwisata) Kota padang berikut :

**Tabel 1 Jumlah Objek Wisata di Kota Padang**

Kecamatan	Jumlah Objek Wisata			
	Wisata Alam (Unit)		Wisata Bahari (Unit)	
	2016	2021	2016	2021
Bungus Teluk Kabung	1	8	-	19
Lubuk Kilangan	-	8	-	-
Lubuk Begalung	-	3	-	3
Padang Selatan	-	3	2	7
Padang Timur	-	-	1	-
Padang Barat	7	-	23	3

Kecamatan	Jumlah Objek Wisata			
	Wisata Alam (Unit)		Wisata Bahari (Unit)	
	2016	2021	2016	2021
Padang Utara	-	1	1	-
Nanggalo	-	1	3	-
Kuranji	1	2	-	-
Pauh	-	8	-	-
Koto Tangah	-	6	2	5
Padang	9	40	32	37

**Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang (2022)**

Dari tabel 1 bisa dilihat bahwa ada peningkatan yang signifikan di setiap kecamatan di Kota Padang terkait jumlah objek wisata terkhususnya di objek wisata alam dan wisata bahari.

Berkaitan dengan hal tersebut, tidak salah jika Pemerintah Kota Padang fokus pada peningkatan kualitas industri pariwisata, hal ini dimulai dengan penyediaan sarana dan prasarana yang tepat. Salah satunya adalah akomodasi hotel, apartemen dan hostel.. Hotel merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan oleh wisatawan baik dalam perjalanan maupun di tempat tujuan wisata. Ketersediaan hotel akan memberikan wisata kebebasan memilih tempat sesuai dengan biaya yang mereka miliki (Sari, 2023). Hal ini sesuai dengan peningkatan jumlah akomodasi hotel di Kota Padang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 2 Jumlah Akomodasi Hotel di Kota Padang**

Klasifikasi Hotel	Jumlah Akomodasi Hotel (Unit)		
	2019	2020	2021
Hotel Bintang Lima	1	-	-
Hotel Bintang Empat	8	9	10
Hotel Bintang Tiga	8	13	14
Hotel Bintang Dua	13	11	11
Hotel Bintang Satu	8	11	11
Hotel Non Bintang	77	71	76

**Sumber : Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang (2022)**

Dari tabel 2 terlihat bahwa ada peningkatan jumlah akomodasi hotel di Kota Padang, pada hotel bintang tiga yang mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu yang memungkinkan hal ini terjadi karena hotel bintang tiga merupakan hotel dengan harga yang bisa dijangkau oleh hampir semua macam wisatawan dengan fasilitas yang lengkap dan sudah mencakup kebutuhan dari para wisatawan.

Daima Hotel Padang adalah hotel berbintang tiga yang memiliki 93 kamar, hotel ini mampu memberikan layanan kepada wisatawan yang datang dari dalam negeri dan luar negeri. Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan adanya peningkatan akomodasi dari hotel-hotel berbintang tiga di Kota Padang data tersebut sesuai dengan data hunian Daima Hotel Padang yang bisa dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3 Data Hunian Kamar Daima Hotel Padang**

No	Tingkat Hunian (Tahun)	Jumlah Hunian (Kamar)
1	2020	24.979
2	2021	26.951
3	2022	28.988

**Sumber : *Human Resources Department Hotel Daima Padang (2023)***

Tabel 3 menunjukkan peningkatan hunian di Daima Hotel Padang dari tahun 2020 – 2022, hal ini sejalan dengan apa yang telah di jelaskan di atas sebelumnya.

Kesuksesan suatu industri pariwisata bergantung pada kelengkapan dan pelayanan karyawan kepada tamu, hal ini dikarenakan industri pariwisata sangat berhubungan langsung dengan para wisatawan sehingga kepuasan pelanggan menjadi poin utama dari kesuksesan industri ini. Karyawan berpengaruh besar terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Pemimpin harus

mampu membuat kondisi dan proses yang memotivasi karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan terbaik, terutama dalam kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan (Sari, 2023). Oleh karena itu, untuk mencapai target perusahaan dan memanfaatkan kemajuan di sektor industri pariwisata ini diperlukan kinerja karyawan yang baik sehingga mampu menciptakan pelayanan memuaskan kepada wisatawan.

Kinerja berasal dari kata *job Performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau pekerjaan nyata yang dilakukan oleh seorang karyawan). Kinerja adalah wujud tingkat pencapaian suatu kegiatan atau kebijakan dalam meraih tujuan, sasaran, serta visi perusahaan yang dituangkan melalui rencana strategis perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab karyawan di perusahaan. Kinerja ialah perbandingan antara hasil (*output*) yang dicapai dengan masukan (*input*) yang diterima, dan merupakan hasil pengelolaan masukan yang baik dan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan (Hendra, 2020).

Melihat dari data yang telah di jabarkan sebelumnya penulis ingin melihat bagaimana kinerja dari karyawan Daima Hotel Padang, apakah sejalan dengan data yang telah dijabarkan sebelumnya. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan penulis di Daima Hotel Padang mendapatkan hasil data kinerja karyawan sebagai berikut :

**Tabel 4 Penilaian Kinerja Karyawan pada Bagian Operasional**

No.	Departemen	Jumlah Karyawan	2021		2022		Target (%)
			Juli	Desember	Juli	Desember	
1	<i>Front Office</i>	13	75	94	86	78	95-100
2	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	7	82	83	85	85	95-100
3	<i>Housekeeping</i>	15	83	88	81	86	95-100
4	<i>Food &amp; Beverage Production</i>	10	87	85	86	90	95-100
5	<i>Engginering</i>	7	88	88	87	85	95-100
<b>Rata-Rata</b>			<b>83</b>	<b>87,6</b>	<b>85</b>	<b>84,8</b>	<b>95-100</b>

**Sumber : Human Resouces Department Hotel Daima Padang (2023)**

Dari tabel 4 bisa dilihat bahwa kinerja dari karyawan Daima Hotel Padang belum mencapai target perusahaan bahkan di beberapa departemen seperti *front office*, *housekeeping*, dan *engginering* terjadi penurunan kinerja yang signifikan hal ini menjadi masalah serius bagi perusahaan karena dengan adanya penurunan kinerja tersebut ini akan mempengaruhi kepercayaan wisatawan untuk kembali lagi ke Daima Hotel Padang.

Setelah melakukan wawancara singkat dengan HRD Daima Hotel Padang adapun penyebab ini bisa terjadi karena ia menjelaskan adanya tingkat kerja yang tinggi, membuat kinerja dari karyawan bisa turun dari target perusahaan karena tekanan dari pekerjaan yang tinggi tersebut. Serta belum maksimalnya penerapan *human capital* pada karyawan Daima Hotel Padang.

Peran pemimpin sangat dibutuhkan disini karena siklus kerja yang berat membutuhkan pemimpin yang bisa memanfaatkan teknologi yang ada di perusahaan sebaik mungkin sehingga bisa memudahkan para karyawannya untuk melaksanakan pekerjaannya dan dibutuhkan dorongan dari pemimpin yang bertindak sebagai panutan dan motivator untuk karyawannya agar bisa

menjalankan siklus kerja yang berat tersebut, sehingga kinerja para karyawan bisa tetap terjaga. Gaya kepemimpinan digital dan gaya kepemimpinan melayani adalah solusi yang bisa diterapkan untuk pekerjaan dengan siklus berat tersebut. .

Di masa sekarang yang semuanya sudah beralih ke arah digital atau bisa disebut digitalisasi membuat pola kebutuhan perusahaan juga ikut mengalami perubahan, yang mana perusahaan dituntut untuk bisa memanfaatkan teknologi dengan sebaiknya dan meninggalkan cara-cara lama atau tradisional, baik itu dalam menjalankan perusahaan dan juga cara memimpin perusahaan itu sendiri (Maryati & Siregar, 2022). Berdasarkan hal itu para manajer di sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki pemikiran yang berorientasi pada digitalisasi yang mana hal ini bisa diterapkan melalui kepemimpinan digital atau gaya kepemimpinan digital.

Kepemimpinan digital merupakan gaya kepemimpinan yang tepat untuk fenomena saat ini. Gaya kepemimpinan ini menuntut pemimpin yang memahami digitalisasi sebagai bagian dari aktivitas bisnis dan menciptakan pemikiran digital yang kuat, praktis, dan memahami teknologi informasi. Dengan demikian, kepemimpinan ini mencakup portofolio digital, pasar, bisnis dan keterampilan kepemimpinan strategis yang diperlukan untuk mendorong transformasi digital perusahaan (Benitez et al., 2022). Seorang Pemimpin digital harus kemampuan untuk memotivasi karyawannya untuk memperjuangkan dan melindungi ide-ide (Maryati & Siregar, 2022). Gaya kepemimpinan ini menekankan pada kemampuan pemimpin untuk beradaptasi dengan cepat kemajuan teknologi dan bagaimana cara dia memberikan kebebasan kepada karyawannya untuk

memberikan ide-ide terkait kemajuan dari perusahaan dengan kontrol penuh dari pemimpin tersebut.

Menciptakan lingkungan kerja yang sadar dengan digitalisasi merupakan langkah yang sulit bagi beberapa perusahaan. Untuk itu dibutuhkan kerja sama yang baik antara pemimpin dengan kemampuan lebih untuk memanfaatkan teknologi sebaik mungkin serta karyawan yang bisa menerapkannya dengan maksimal. Oleh karena itu peran pemimpin sangat dibutuhkan di sini, sebab dengan cara penyampaian yang salah dan kurang melihat bagaimana kemampuan karyawan maka mustahil untuk bisa menciptakan hal tersebut, ini sangat penting karena karyawan-lah yang nantinya akan menjadi ujung tombak perusahaan. Jika pemimpin membuat sebuah kebijakan yang tidak memperhatikan kedua aspek tersebut maka kebijakan tersebut sulit untuk dijalankan nantinya dan berakibat kepada kinerja karyawan itu sendiri terhadap perusahaan. Untuk mencegah agar hal tersebut terjadi dibutuhkan gaya kepemimpinan yang bisa membantu pemimpin dalam menerapkan kepemimpinan digital salah satu yang bisa digunakan oleh seorang pemimpin untuk masalah ini yaitu gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*)

Kepemimpinan melayani adalah pemahaman dan praktik kepemimpinan yang berfokus pada kebutuhan karyawan yang dipimpin di atas kebutuhan pribadi pemimpin, berfokus kepada pengembangan karyawan, dan tidak menekankan pada kekuatan posisi pemimpin. Melampaui kepentingan pribadi pemimpin adalah karakter utama dari gaya kepemimpinan ini, serta lebih mengutamakan

kepentingan karyawan dan membantu perusahaan membangun lingkungan kerja yang positif di mana karyawan mengembangkan perasaan komitmen perusahaan (Ozturk et al., 2021).

Menurut Prasetyona (2020), kepemimpinan melayani adalah kepemimpinan yang dimulai dengan asumsi alami bahwa siapa yang ingin melayani harus melayani terlebih dahulu dan menjadi pelayan terlebih dahulu. Kemudian pilihan secara sadar menempatkan seseorang sebagai pemimpin, ia juga menambahkan terdapat 10 karakteristik dari gaya kepemimpinan melayani yaitu sebagai berikut :

1. Pendengar yang baik terhadap yang disampaikan karyawan
2. Memahami dan empati kepada karyawan yang dipimpin
3. Menjadi penyembuh emosional karyawan yang dipimpin
4. Menghindari hal-hal yang memaksa karyawan untuk patuh kepada pemimpin
5. Memiliki visi yang bagus dan teliti dalam kejadian di masa lalu
6. Mendorong karyawan bukan memaksakan kepatuhan
7. Melihat situasi dari sudut pandang yang seimbang
8. Realitas saat ini dan konsekuensi di masa depan terhadap keputusannya
9. Terbuka kepada seluruh karyawan yang dipimpin
10. Mempunyai komitmen terhadap pengembangan dan pembangunan komunitas

Kepemimpinan melayani sebagai gaya kepemimpinan yang tepat untuk keramahtamahan, karna gaya ini mempromosikan budaya melayani dan

berdampak positif terhadap modal psikologis karyawan. Gaya kepemimpinan ini juga menjanjikan dan paling cocok untuk lingkungan kerja saat ini karena pemimpin yang melayani adalah pendengar yang baik dan berempati, sangat berkomitmen terhadap tim, serta lebih suportif yang mencakup aktivitas seperti penata layanan, memberikan saran, dan arahan yang sesuai, memberdayakan dan mengembangkan personil, menjaga kepentingan bawahan, dan meningkatkan penerimaan antar pribadi (Huertas-Valdivia et al., 2021).

Gaya kepemimpinan melayani bisa dipadukan dengan kepemimpinan digital sehingga menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik dan tujuan dari pemimpin untuk membuat lingkungan kerja yang sadar akan digitalisasi terwujud. Perlu diperhatikan juga di setiap perusahaan karyawan memiliki peran kunci untuk mewujudkan apa yang telah dirancang oleh pemimpin perusahaan itu. Kemampuan karyawan dalam menjalankan perusahaan dan membuat keunggulan bersaing dari kompetitor lainnya ini disebut dengan *human capital* (Pasamar et al., 2019).

*Human capital* mencerminkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu. Namun, hal ini lebih besar daripada jumlah pengetahuan individu tersebut. *Human capital* sebagai kombinasi pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan setiap karyawan perusahaan untuk melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan. *Human capital* tidak hanya dikembangkan melalui praktik manajemen SDM, namun kepemimpinan muncul sebagai kerangka kerja yang

berguna untuk menjelaskan SDM dihasilkan. Karena, gaya kepemimpinan merupakan landasan pengembangan SDM (Pasamar et al., 2019).

Menurut Supriatna (2014), *human capital* memberikan nilai lebih bagi perusahaan berdasarkan motivasi, komitmen, dan kemampuan serta kerja tim yang baik. Ada beberapa unsur yang dapat membentuk *human capital* yaitu terdiri dari kemampuan individu, motivasi individu, kepemimpinan, gaya perusahaan, dan efektivitas tim. Setiap unsur memiliki peranannya masing-masing yang bernilai bagi pencapaian tujuan perusahaan. Kemampuan individu dapat dibagi ke dalam dua kategori yaitu kemampuan aktual dan kemampuan potensial. Sedangkan dimensi dari kemampuan individu ini mencakup kemampuan pribadi, pengalaman, nilai dan sikap yang mempengaruhi tindakan serta jaringan dan kontak sosial.

Dari penjelasan di atas bisa dilihat bahwa *human capital* yang dimiliki sebuah perusahaan dapat mempengaruhi bagaimana seorang pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan di perusahaan, yang mana ini nantinya akan berpengaruh kepada bagaimana kinerja karyawan terhadap kebijakan dari pemimpinnya dan bagi perusahaannya. Penulis ingin melihat bagaimana hal ini bisa saling berpengaruh dengan menggunakan kinerja karyawan sebagai tolak ukur nantinya.

Menjadikan kinerja karyawan sebagai tolak ukur akan memperlihatkan dengan jelas bagaimana pengaruh penerapan gaya kepemimpinan tersebut dengan *human capital* yang dimiliki karyawan perusahaan tersebut. Seperti yang ditunjukkan oleh Prasetyona (2020), penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap penerapan gaya kepemimpinan melayani terhadap

kinerja guru di SMK Negeri 50 Jakarta Timur, dalam penelitian Huertas-Valdivia et al. (2021), juga melihat gaya kepemimpinan melayani berpengaruh positif signifikan dengan kinerja karyawan di industri perhotelan, dalam penelitian Benitez et al., (2022), menjelaskan bahwa penerapan gaya kepemimpinan melayani memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari ketiga penelitian diatas yang membahas gaya kepemimpinan melayani hanya membahas bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tetapi belum melihat *human capital* karyawan pada perusahaan

Penelitian oleh Maryati & Siregar (2022), menjelaskan bahwa terdapat hasil yang positif signifikan penerapan kepemimpinan digital terhadap kinerja perusahaan dan menambahkan digitalisasi pemimpin memperkuat kinerja perusahaan. Penelitian yang oleh Benitez et al. (2022), menunjukkan adanya pengaruh positif penerapan kepemimpinan digital terhadap kinerja inovasi, yang mana ini membuktikan adanya pengaruh kepada kinerja ketika adanya penerapan kepemimpinan digital, tetapi seperti gaya kepemimpinan melayani di atas 2 penelitian ini tidak melihat bagaimana pengaruh *human capital* terhadap gaya kepemimpinan tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Supriatna (2014), ia mengatakan bahwa ketika *human capital* disebuah perusahaan sudah bagus maka akan berdampak positif terhadap kinerja perusahaan tersebut. serta dalam penelitian Pasamar et al. (2019), menjelaskan bahwa *human capital* memediasi atau berpengaruh dari gaya kepemimpinan transformasional. Dalam 2 penelitian diatas melihat bagaimana

pengaruh *human capital* terhadap gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan, tetapi masih belum melihat apakah *human capital* memperkuat atau memperlemah hubungan gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan.

Dari fenomena-fenomena yang penulis jelaskan diatas beserta masih adanya beberapa kekurangan dari penelitian terdahulu, hal ini mendasari penulis untuk membuat proposal penelitian ini dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan Kepemimpinan digital dan Gaya Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Human capital* Sebagai Variabel Moderasi”. Dengan menjadikan Daima Hotel Padang sebagai objek penelitian.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan penulis di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh penerapan gaya kepemimpinan digital terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang ?
2. Bagaimana pengaruh penerapan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang ?
3. Bagaimana *human capital* memoderasi hubungan antara penerapan gaya kepemimpinan digital terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang ?
4. Bagaimana *human capital* memoderasi hubungan antara penerapan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh penerapan gaya kepemimpinan digital terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang.
2. Pengaruh penerapan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang.
3. Pengaruh *human capital* memoderasi hubungan antara penerapan gaya kepemimpinan digital terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang.
4. Pengaruh *human capital* memoderasi hubungan antara penerapan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapat oleh penulis melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya pengetahuan mengenai variabel kepemimpinan digital, kepemimpinan melayani ,kinerja karyawan, dan *human capital*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis dalam rangka mengembangkan pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan.

## 1.4.2 Manfaat Praktis

### a. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan tambahan informasi terhadap perusahaan untuk menggunakan konsep gaya kepemimpinan yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan perusahaan, serta menjadi masukan kepada karyawan untuk bisa memaksimalkan *human capital* yang mereka miliki

### b. Bagi akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh penerapan kepemimpinan digital dan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja karyawan dengan *human capital* sebagai variabel moderasi.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada bagian kepemimpinan digital, gaya kepemimpinan melayani, kinerja karyawan, dan *human capital*. Variabel (X) yang dijadikan penulis untuk diteliti adalah kepemimpinan digital dan gaya kepemimpinan melayani, variabel (Y) adalah kinerja karyawan, dan *human capital* sebagai variabel moderasi (Z)

Sampel penelitian ini adalah karyawan Daima Hotel Padang yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No.17, Kp. Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Penulis akan melakukan survei kuesioner kepada karyawan tetap di Daima Hotel Padang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah rincian proposal yang memberikan gambaran secara umum mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penulis dalam penulisan proposal. Sehingga dapat mempermudah pembaca melihat bagaimana pembahasan masalah dalam penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dalam penulisan proposal ini sebagai berikut :

a. BAB 1 : Pendahuluan

Pada bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang ingin dikaji, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan proposal.

b. BAB II : Landasan Teori

Pada bagian ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipergunakan untuk menunjang penelitian.

c. BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam proses penelitian untuk mencapai hasil dan tujuan penelitian sumber dan metode pengumpulan data, serta lokasi dan objek penelitian.

d. BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga terdapat saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak tertentu.

e. BAB V : Penutup

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga terdapat saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak tertentu.

