

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman diiringi dengan perkembangan teknologi dan informasi, khususnya di kalangan generasi terbaru yang saat ini sedang menduduki dunia kerja. Sari (2015) memaparkan bahwa terbentuknya karakteristik sebuah generasi tidak lepas dari perkembangan dunia yang terjadi saat itu, kemajuan peradaban dan informasi ataupun reaksi terhadap apa yang terjadi pada generasi sebelumnya. Selama kurun waktu 100 tahun, ada 5 generasi berbeda dalam kehidupan manusia (Rahmawati, 2018). Generasi dibedakan berdasarkan tahun kelahiran. Pertama, Generasi Baby Boomer mereka lahir di tahun 1946-1964 merupakan generasi yang terlahir saat berbagai perang telah berakhir sehingga perlu penataan ulang kehidupan. Mereka dikenal sebagai generasi yang mempunyai jiwa optimis, karena sudah ditempa masa tidak menyenangkan ketika perang. Mereka cenderung “kolot” dalam pengambilan keputusan, mereka juga cenderung tidak suka menerima kritik. Generasi baby boomer menjadikan target utama mereka adalah uang dan pengakuan dari lingkungan, sehingga dalam kehidupan sosial mereka, gengsi menjadi urutan pertama. Mereka berprinsip bahwa hidup untuk bekerja, maka loyalitas dan dedikasi dalam bekerja menjadi poin positif bagi baby boomer.

Kedua, setelah generasi baby boomer, munculah generasi berikutnya yang disebut sebagai generasi X, mereka lahir di tahun 1965-1976. Yang membedakan generasi X dengan generasi sebelumnya adalah dalam pengambilan keputusan mereka tidak lagi “kolot” dalam arti mereka lebih matang dalam hal ini. Generasi X cenderung lebih menerima kritik dan mempunyai prinsip bekerja untuk hidup, sehingga antara pekerjaan, urusan pribadi, dan keluarga cenderung seimbang. Oleh karena itu generasi ini lebih mampu dalam mengefisienkan sesuatu. Mereka memiliki karakter yang bisa disebut individualis, skeptis terhadap wewenang, dan harapan yang tinggi terhadap pekerjaan.

Ketiga, generasi inilah yang saat ini juga sedang menduduki dunia kerja dengan karakternya yang berbeda dari generasi sebelumnya, mereka adalah generasi Y atau kerap disebut generasi Millennial. Mereka lahir di tahun 1977-1995. Generasi Y memiliki karakter antara lain percaya diri, berorientasi terhadap kesuksesan, toleran, kompetitif, dan haus perhatian. Di era ini, komputer dan internet sudah tidak asing lagi bagi generasi Y, sehingga mereka juga disebut tidak bisa hidup tanpa koneksi internet. Mereka cenderung bertanya dan meminta kritik serta saran untuk kemajuannya, ketika pekerjaannya dinilai berarti bagi hal-hal tertentu, baginya hal tersebut adalah *reward* terbaiknya. Mereka juga cenderung mencari pekerjaan yang dapat menunjang gaya hidupnya, bagi generasi Y keseimbangan gaya hidup dan pekerjaan menjadi hal yang penting, jika mereka tidak mendapatkan hal tersebut di suatu perusahaan, mereka lebih memilih untuk berhenti dari pekerjaan, karena mereka bekerja tidak lagi terjebak dalam kubikel kantor. Mereka menyukai pekerjaan yang kreatif dan berani menerima tantangan dengan melakukan inovasi.

Keempat, generasi baru yang juga memasuki dunia kerja di era digital seperti sekarang ini, mereka adalah generasi Z atau disebut sebagai *i-generation* yang lahir pada tahun 1996-2010. Generasi ini adalah peralihan dari generasi Y saat teknologi sedang berkembang. Mereka memiliki pola pikir yang serba instan dan kehidupan mereka bergantung pada teknologi. Baginya popularitas dari media sosial yang digunakan menjadi hal yang penting. Generasi Z memiliki karakter menghargai keberagaman, menghendaki perubahan sosial, suka berbagi, dan berorientasi pada target.

Kelima, generasi Alpha yang lahir pada tahun 2010-sekarang. Generasi Alpha adalah lanjutan dari generasi Z yang terlahir dengan teknologi yang semakin berkembang pesat. Pada generasi ini, dengan usianya yang masih dini, mereka sudah mengenal smartphone dan kecanggihan teknologi yang ada. Mereka merupakan anak yang terlahir dari keluarga generasi milenial yang sudah mengetahui awal perkembangan teknologi. Pola pikir milenial akan mempengaruhi anak-anak generasi alpha.

Lima generasi tersebut memiliki karakter yang berbeda-beda tentunya, khususnya mereka di dunia kerja. Dunia kerja sudah diduduki oleh berbagai macam generasi mulai dari generasi Baby Boomer yang saat ini sudah menduduki posisi *top management*, generasi X yang sudah berada di tingkat *middle management*, selanjutnya generasi baru yang juga memasuki dunia kerja di era digital seperti sekarang ini, mereka adalah generasi Y dan generasi Z. Menanggapi keberadaan kedua generasi yang sudah memasuki dunia kerja ini, perusahaan pun sudah sadar bahwa generasi ini dibutuhkan untuk melakukan perubahan yang lebih inovatif.

Perusahaan perlu melakukan penyesuaian dalam dunia kerja jika ingin sumber daya manusia generasi Y memberikan kontribusi maksimal. Generasi Y memang butuh ditangani dengan tepat karena karakter dan cara mereka bekerja tidak sama dengan generasi sebelumnya. Mereka mampu bekerja dengan beberapa jenis pekerjaan dengan adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi dengan mengandalkan gadget yang mereka miliki. Yasmina, *Senior Director Management Consulting Indonesia Lead Accenture* dalam *kompas.com* (2012) mengatakan bahwa generasi Y memiliki kemampuan multitasking, kompetitif, dan cenderung mengandalkan teknologi dalam bekerja. Mereka juga menyenangi pekerjaan yang dapat dikerjakan tidak harus di kantor, selagi mereka dapat mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu. Seperti bekerja dari rumah, di kafe, karena dunia kerja generasi Y tidak harus di kantor.

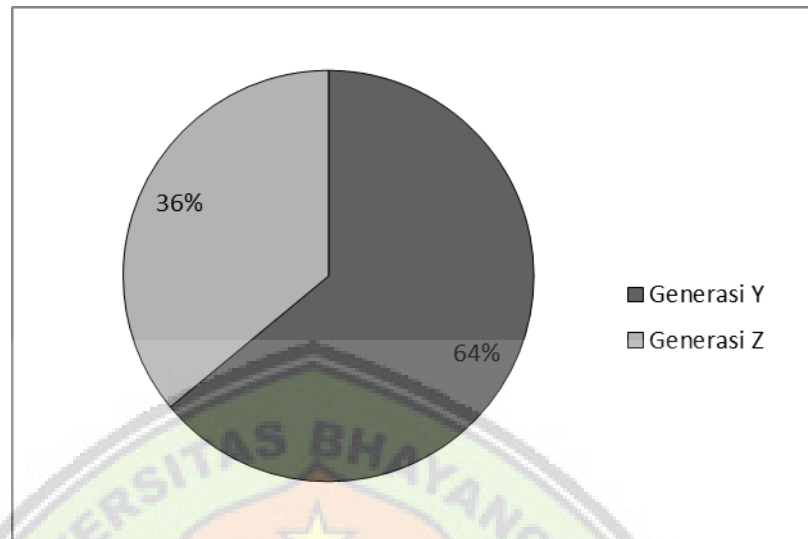
Selain bekerja, generasi Y juga membutuhkan waktu untuk bersenang-senang. Jonatan, *Human Resources Director PT Microsoft Indonesia* dalam *kompas.com* (2012) mengakui pentingnya mengakomodasi generasi Y. Hal tersebut guna untuk mempertahankan pekerja yang potensial seperti generasi Y, agar perusahaan tidak lekas kehilangan pekerjanya. Jonatan menambahkan generasi Y punya lebih banyak pilihan. Jika mereka tidak diakomodasi, ketidakpuasan dalam bekerja akan muncul dan mereka menjadi “kutu loncat” karenanya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh laman pencari kerja Jobstreet, sebesar 66% generasi milenial atau mereka yang lahir pada era 1980-an hingga 90-an gemar berpindah kerja kurang dari dua tahun. Survei tersebut menyatakan bahwa Generasi Y sangat memperhatikan keuntungan bekerja di sebuah

perusahaan yang diantaranya: fasilitas dan kenyamanan bekerja. Baginya, kenyamanan menjadi salah satu pertimbangan mereka ketika hendak melamar pekerjaan. Generasi Millennial atau generasi Y ini memiliki perbedaan dalam pandangan ukuran kesuksesan di dunia kerja, mereka menganggap ukuran suksesnya adalah ketika mereka bisa pindah-pindah kerja dari satu perusahaan ke perusahaan lain, mereka menganggap dirinya “laku” jika sering berpindah tempat kerja.

Studi yang dilakukan oleh UXC Professional Solution dalam buku “Indonesia 2020: The Urban Middle-Class Millennials” tahun 2016, Generasi Y memiliki kemampuan dalam penggunaan teknologi dan adaptasi dengan lingkungan sekitar, namun kelemahan dari mereka adalah kemampuan dalam memecahkan masalah. Generasi Y memiliki karakter utama yang disebut 3C: *Creative, Connected, dan Confidence*. Hasil riset yang dirilis oleh Pew Research Center dalam buku “Indonesia 2020: The Urban Middle-Class Millennials” tahun 2016 menjelaskan yang menjadi keunikan generasi Y adalah soal penggunaan teknologi. Internet menjadi kebutuhan pokok bagi generasi Y untuk komunikasi dan aktualisasi diri.

Di samping generasi Y yang sudah ada di pasar tenaga kerja, dunia berkarier juga akan dipenuhi oleh generasi berikutnya yaitu Generasi Z. Mereka lahir setelah tahun 1995, mereka disebut sebagai Generasi Z atau *i-generation* yang merupakan peralihan dari generasi Y saat teknologi sedang berkembang (Rahmawati, 2018). Generasi Z cenderung lebih matang, aktif kerja sosial, peduli terhadap lingkungan, tumbuh dalam akulturasi ras dan gender, lebih ingin menciptakan (*create*) ketimbang berbagi (*sharing*), lebih percaya diri, berorientasi pada kesuksesan dan kebenaran kelompok (*collective conscience*). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang tertera dalam buku “Indonesia 2020: The Urban Middle-Class Millennials” tahun 2016 jumlah penduduk Indonesia usia 20 tahun hingga 40 tahun di tahun 2020 mendatang diduga berjumlah 83 juta jiwa atau 34% dari total penduduk Indonesia yang mencapai 271 juta jiwa. Sedangkan untuk Generasi Z berdasarkan estimasi data BPS penduduk Indonesia yang berusia 10-19 tahun berjumlah 45 juta jiwa atau 19.32% dari seluruh total

penduduk Indonesia. Oleh karena itu, Generasi Z merupakan generasi pertama yang sejak lahir sudah mengenal internet, dan disebut sebagai *digital native*.



Gambar 1.1 Estimasi BPS

Sumber: Indonesia 2020: The Urban Middle-Class Millennials (2016)

Dengan estimasi penduduk yang telah dipaparkan di atas, terlihat bahwa generasi Y akan menduduki populasi lebih banyak di tahun mendatang, namun tidak bisa dipungkiri bahwa generasi Z yang memiliki populasi lebih sedikit di tahun mendatang juga ikut berperan serta dalam pasar tenaga kerja, kedua generasi ini yang nantinya akan menggantikan posisi generasi sebelumnya seperti baby boomer dan generasi X. Dua generasi ini memang sangat melek teknologi dimana mereka cenderung menggunakan kemajuan teknologi yang ada untuk mendapatkan informasi dan menjadi media tempat mereka berkomunikasi dengan orang lain. Kemajuan teknologi dengan adanya kemudahan internet untuk mendapatkan informasi, menjadi bagian dari Globalisasi. Globalisasi adalah proses yang dapat menghubungkan aspek kehidupan seperti budaya, ekonomi, politi, teknologi maupun lingkungan yang dapat menempatkan masyarakat dunia menjangkau satu sama lain (Winarno, 2016). Pada bidang teknologi yang saat ini sedang marak digunakan oleh berbagai kalangan, khususnya generasi terbaru yang akan menjadi generasi penerus bangsa, generasi Y dan generasi Z perlu berkembang dan belajar dalam bidang yang diminati dengan jalan yang benar,

mempunyai sikap kritis, nasionalis, dan spritualis harus tetap dijaga keberadaannya dalam setiap diri generasi penerus bangsa sehingga dalam menggunakan kemajuan teknologi informasi di era globalisasi ini dapat membuahkan hasil yang baik dan mampu menumbuhkan motivasi dalam diri untuk melakukan inovasi dalam pasar tenaga kerja. Pada era digital seperti sekarang ini dibutuhkan paradigma baru untuk mampu menarik perhatian generasi yang akan menduduki dunia kerja seperti generasi Y dan generasi Z.

Damar dalam liputan6.com (2016) mengatakan ada tiga hal yang diminati generasi Z di era digital, diantaranya: privasi, proses yang lebih cepat, dan kreator konten. Ketiga hal ini menjadi aspek dalam memotivasi generasi Z. Ada pendapat lain dari seorang *Author, Coach, Trainer (ACT) of professional skill series* (Afriansyah, 2016) ada empat cara memimpin Generasi Z yang memiliki karakteristik berbeda dari generasi sebelumnya, diantaranya: *Encouraging Ideas, Modifying Ideas, Providing Feedback, dan Give Alternative*. Motivasi adalah proses yang dilakukan seseorang dalam upaya mencapai tujuan melalui kekuatan, arah dan ketekunan seseorang (Robbins dan Judge, 2015). Oleh karena itu, motivasi merupakan kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu agar tujuannya tercapai, terkait hal ini motivasi berperan serta dalam mempertahankan kualitas sumber daya manusia generasi Y dan generasi Z.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Acar (2014) yang berjudul “*Do Intrinsic and Extrinsic Motivation Factor Differ for Generation X and Generation Y?*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan atau perbandingan faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik antara generasi X dan generasi Y. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik pada generasi X maupun generasi Y. Dalam keadaan ekonomis pada kehidupan modern, tidak diragukan lagi jika faktor-faktor motivasi ekstrinsik seperti upah, bonus, jaminan sosial, keseimbangan kehidupan kerja, dll merupakan hal yang penting bagi karyawan baik dari generasi X maupun generasi Y.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa generasi Y dan generasi Z memiliki karakter masing-masing khususnya di dunia kerja, ciri khas generasi Y dan generasi Z adalah mengenai kecanggihan teknologi dalam penggunaan internet, dimana hal tersebut merupakan bagian dari Globalisasi, yang mana keberadaan teknologi dapat menghubungkan satu sama lain di berbagai aspek, baik dari segi ekonomi, budaya, dan sebagainya, oleh karena itu untuk menghadapi persaingan global, generasi Y dan generasi Z yang sedang menduduki dunia kerja perlu motivasi kerja yang membuat mereka mampu berinovasi dan memiliki keterikatan dalam suatu perusahaan. Agar sumber daya manusia terbaru mampu memiliki potensi yang lebih baik dalam menghadapi persaingan global. Generasi Y dan generasi Z memiliki motivasi kerja yang berbeda dengan generasi sebelumnya, mereka juga memiliki karakter masing-masing, penelitian sebelumnya yang telah dilakukan tersebut mendeskripsikan beberapa aspek mengenai motivasi kerja generasi Y dan generasi Z.

Berdasarkan hasil wawancara singkat pada hari Jum'at, 22 Februari 2019 dari sepuluh orang mahasiswa yang bekerja sambil kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Terdapat lima orang generasi Y dan lima orang generasi Z, dilihat dari usia mereka pada saat itu. Hasil survei menunjukkan bahwa lima orang generasi Y Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang bekerja sambil kuliah mengatakan mereka belum termotivasi karena kurangnya kesesuaian hasil yang mereka terima dengan apa yang mereka berikan ke perusahaan, mereka merasa gaji yang mereka dapatkan belum sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, sementara mereka merasa bahwa sebenarnya dengan adanya kesesuaian gaji dapat mampu meningkatkan dorongan mereka untuk bekerja. Selain kurangnya kesesuaian hasil dan pekerjaan yang mereka alami, mereka juga mengatakan bahwa mereka kurang mampu mendapatkan hubungan baik dengan atasan mereka sehingga mereka belum cukup mendapatkan dorongan yang baik dari atasan mereka. Seringnya, mereka merasa bahwa atasan mereka tidak memberikan pengakuan atas kinerja mereka di suatu perusahaan. Padahal mereka merasa bahwa mereka memiliki kompetensi yang cukup baik dalam memberikan kontribusi untuk perusahaan, apalagi mereka para pekerja yang sedang menduduki dunia kerja yang saat ini akan berdampingan dengan

generasi sebelumnya, yaitu generasi X. Mereka merasa bahwa mereka mempunyai pengetahuan dan informasi yang lebih banyak dengan adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi itu sendiri.

Sementara lima orang generasi Z yang bekerja sambil kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya mengatakan bahwa mereka cukup termotivasi dalam bekerja dengan adanya kesempatan mereka dalam menggunakan pendapatnya di dalam sebuah ruang diskusi, seperti ketika di dalam rapat di perusahaan tempat mereka masing-masing bekerja, mereka diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dengan terbuka, mengingat bahwa generasi Z merupakan generasi yang terlahir di era digital, dimana semua informasi dapat diketahui dengan mudah sehingga membuat generasi Z mempunyai inovasi-inovasi dalam memberikan improvisasi untuk perusahaan. Semakin mereka diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya, maka mereka semakin merasa percaya diri bahwa dirinya mempunyai kompetensi yang baik dalam bekerja.

Generasi Z mengatakan karena mereka mempunyai tingkat kepercayaan diri yang cukup tinggi, mereka menjadi merasa mudah mendapatkan pekerjaan. Karena hal tersebut merupakan hal yang utama bagi generasi Z, mendapatkan pengakuan dari lingkungan sekitar karena kemudahan informasi yang di dapat. Namun demikian, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa generasi Z juga merasakan hal yang sama oleh generasi Y, dimana mereka merasa kurangnya kesesuaian antara hasil yang diterima dengan pekerjaan yang diberikan, meskipun mereka merasa memiliki kompetensi yang cukup baik dalam memberikan ide-ide baru untuk perusahaan, tidak menjadikan mereka mendapatkan gaji yang sesuai dengan keinginan mereka. Generasi Z merasa bahwa apa yang sudah diberikan olehnya untuk perusahaan, tidak sesuai dengan hasil yang mereka terima. Mereka merasa selain gaji yang kurang sesuai, *reward* seperti kompensasi atas prestasi, pujian dari atasan, mereka tidak cukup mendapatkannya, padahal hal-hal seperti itulah yang mampu memberikan dorongan paling kuat dalam bekerja bagi generasi Z. Terlepas dari kedua hal itu, generasi Z lebih cenderung meminta perusahaan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan ide pemikiran yang sudah dituangkannya. Jiwa optimis yang dimiliki generasi Z membuatnya percaya diri



bahwa dirinya dapat dengan mudah mendapatkan pekerjaan lain, ketika satu pekerjaan dirasakan tidak sesuai dengan keinginannya. Dengan demikian, mereka memilih untuk meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan di paragraf atas maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang serupa antara generasi Y dan generasi Z, kedua generasi tersebut cukup percaya diri dalam memberikan kontribusi yang baik terhadap perusahaan tempat mereka bekerja, namun mereka kurang memiliki dorongan yang cukup kuat untuk bekerja, hal ini berkaitan dengan hasil yang mereka terima dan pekerjaan yang mereka lakukan. Kedua generasi ini juga memiliki jiwa optimis yang mampu memunculkan keinginan generasi ini untuk mendapatkan keinginannya dapat dipenuhi oleh perusahaan. Mereka cukup haus akan perhatian dari atasan mereka, dan berharap mendapatkan pengakuan yang cukup baik oleh atasannya atas kontribusi mereka dalam melakukan pekerjaan.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian kuantitatif dengan analisis komparatif (perbandingan) terkait motivasi kerja pada Generasi Y dan Generasi Z dengan judul “Analisis Perbandingan Motivasi Kerja Pada Generasi Y dan Generasi Z di Era Globalisasi. Studi kasus akan dilakukan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya kampus II yang berlokasi di Bekasi Utara”. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi jurusan manajemen yang sudah bekerja sambil kuliah, dengan pengelompokkan generasi berdasarkan usia yaitu: generasi Y yang saat ini berusia antara 24 tahun – 42 tahun, dan generasi Z yang saat ini berusia antara 17 tahun – 23 tahun, untuk mahasiswa yang sudah bekerja mayoritas berada pada kelas regular sore. Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan, generasi Y dan generasi Z yang diwawancarai berada pada kelas regular sore jurusan manajemen. Alasan penulis memilih instansi pendidikan tersebut sebagai objek penelitian karena mahasiswa di dalamnya memiliki usia yang variatif yang dapat dikategorikan sebagai generasi Y dan generasi Z, selain itu sepengetahuan penulis mahasiswa yang sudah bekerja pada instansi tersebut memiliki jenis pekerjaan yang variatif pula sehingga dapat dijadikan subjek dalam penelitian ini. Agar dapat mengetahui perbedaan motivasi antara kedua generasi tersebut, serta diketahui aspek-aspek

yang mampu memotivasi lebih tinggi dan dapat diaplikasikan pada bidang SDM (Sumber Daya Manusia) di suatu perusahaan, serta dapat menjadi pengetahuan baru untuk mempersiapkan diri sebagai calon lulusan agar menjadi lulusan yang berkualitas dan berkompeten di bidang SDM (Sumber Daya Manusia). Dari hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh instansi atau perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam memotivasi karyawan yang bekerja di dalamnya, dengan melihat aspek-aspek yang mampu memotivasi lebih tinggi bagi generasi baru seperti generasi Y dan generasi Z.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini, yaitu: Apakah ada perbedaan yang signifikan antara motivasi kerja generasi Y dengan generasi Z.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui adakah perbedaan yang signifikan antara motivasi kerja generasi Y dengan generasi Z agar dapat diaplikasikan pada bidang SDM (Sumber Daya Manusia) di suatu perusahaan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

### **1.4.1. Bagi Universitas**

Dapat menjadi bahan bacaan pengetahuan tentang motivasi kerja Generasi Y dan Generasi Z, agar dapat mempersiapkan calon lulusan sehingga lebih siap dalam menghadapi dunia kerja dengan mengikuti perkembangan jaman di era Globalisasi.

### **1.4.2. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan mengenai Motivasi kerja untuk ke depannya dapat diaplikasikan pada bidang Sumber Daya Manusia pada suatu perusahaan

### **1.4.3. Bagi Penulis Lain**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian berikutnya dengan variabel lain dalam melakukan penelitian terhadap Generasi.

## **1.5 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada permasalahan perbedaan Motivasi Kerja antara Generasi Y dan Generasi Z.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Generasi Y dan Z dengan motivasi kerja.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi beberapa kesimpulan dan implikasi manajerial dari hasil penelitian.