

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia kerja atau organisasi, komunikasi merupakan sesuatu yang sangat penting. Komunikasi bukan hanya sekedar bertukar pesan atau menyampaikan pesan dari satu komunikator ke komunikan, komunikasi dalam perusahaan atau organisasi dapat memengaruhi proses dan kinerja perusahaan. Dalam hal ini komunikasi yang dimaksud merupakan komunikasi internal. Pentingnya peran komunikasi internal menyebabkan keberlangsungan komunikasi antar anggota di perusahaan menjadi tanggung jawab yang dipikul oleh pihak berwenang di perusahaan. Penerapan komunikasi internal yang baik bukan hanya sampai ke tingkat manajer, namun harus diterapkan ke seluruh anggota perusahaan atau organisasi bahkan hingga ke tingkatan yang paling rendah dalam karyawan.

Selain berperan dalam proses dan kinerja perusahaan, komunikasi internal ternyata juga berperan dalam banyak hal yang berhubungan dengan kesuksesan dan tingkat reputasi perusahaan. Komunikasi internal yang baik merupakan salah satu jembatan agar kuatnya komitmen karyawan dapat tercapai. Pentingnya komitmen karyawan setara dengan pentingnya kesuksesan perusahaan. Karena bagaimanapun juga, kinerja baik karyawan adalah faktor utama berjalannya sebuah perusahaan.

Salah satu variabel yang sangat penting dalam komunikasi internal adalah keterbukaan. Keterbukaan dalam konteks komunikasi internal merupakan sejauh mana seseorang mampu menceritakan atau berbagi pengalamannya dengan orang lain dalam suatu organisasi tanpa ada perasaan takut atau tertekan. Dalam penelitian ini, keterbukaan yang dimaksud adalah keterbukaan karyawan dengan ruang lingkup tempatnya bekerja, bisa dengan atasan, bawahan, juga dengan karyawan setingkat lainnya. Keterbukaan tersebut tidak hanya soal pekerjaan saja, namun juga menyangkut kehidupan pribadi, seperti keluarga, prinsip, pendapat, bahkan agama atau kepercayaan yang dimiliki oleh seseorang. Hal-hal yang biasanya tidak diceritakan kepada orang lain, atau hal yang biasanya disembunyikan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat mengenal dan memahami

dengan sesamanya, sehingga hambatan komunikasi seperti kesalahpahaman dapat dihindari. Jika keterbukaan telah terbangun maka hal-hal tersebut diatas dapat dikomunikasikan kepada orang-orang di ruang lingkup perusahaan dengan kepercayaan. Berikut beberapa penjelasan mengapa keterbukaan komunikasi internal karyawan merupakan hal yang penting untuk diteliti.

**Kesatu**, karyawan sesungguhnya merupakan aset dalam perusahaan yang harus dijaga, karyawan dapat menjadi satu-satunya penyelamat perusahaan atau organisasi dari Saat terjadinya krisis. Kesetiaan dan komitmen karyawan disebut sebagai sumber daya yang tidak terlihat, namun sangat penting bagi kehidupan persaingan dengan perusahaan lain. Secara tidak langsung karyawan merupakan *brand ambassador* yang mewakili perusahaan kepada *stakeholders*. Kesetiaan dan komitmen karyawan dapat dibangun dengan baik diawali dengan keterbukaan dalam berkomunikasi.

Dalam hal ini karyawan merupakan subjek utama penelitian, dimana komunikasi internal yang mereka lakukan setiap harinya memiliki kemungkinan akan berdampak besar pada kinerja mereka sebagai karyawan. Berdasarkan fakta yang penulis dapatkan dari observasi selama melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, disayangkan terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa hubungan antar-karyawan disana kurang diperhatikan. Terdapat beberapa problem/masalah yang terjadi berkaitan dengan hubungan interpersonal karyawan dan tidak terselesaikan dengan baik. Tentu, besar kecilnya masalah tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Bukti lainnya, karyawan yang memiliki hubungan kurang baik namun tampak seperti baik-baik saja. Mereka tidak memiliki keterbukaan yang cukup, bahkan beberapa karyawan memilih untuk menceritakan masalahnya dengan atasan kepada staff lain sehingga terjadi kesenjangan diantara mereka. Begitu juga ketika sempat terjadi suatu masalah terkait pekerjaan, walaupun masalah yang dihadapi terbilang kecil namun mereka mengalami kesulitan untuk mendapatkan jalan keluar. Masalah pribadi yang mereka miliki jelas sangat mempengaruhi kinerja pekerjaan, bahkan hal yang mudah sekalipun menjadi sulit untuk dilakukan karena tidak adanya ketulusan dalam pengerjaannya. Padahal PT PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat adalah salah satu BUMN yang disorot memiliki program-program internal yang sangat bagus, hal ini seharusnya dapat menunjang hubungan internal karyawan satu sama lain.

**Kedua,** Keterbukaan komunikasi internal dapat membawa pengaruh positif pada kinerja dan produktifitas karyawan. Keterbukaan komunikasi internal dapat menyelamatkan perusahaan saat terjadi krisis. Namun faktanya, kini banyak perusahaan atau organisasi yang lebih memikirkan dan mengedepankan komunikasi eksternal perusahaan saat menghadapi krisis. Perusahaan-perusahaan tersebut justru tidak dapat menghadapi atau menyelesaikan krisis yang terjadi dikarenakan komunikasi internal perusahaan yang buruk.

Seperti halnya yang penulis temukan dalam pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan, karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat tidak sepenuhnya saling terbuka. Berdasarkan hasil observasi peneliti, beberapa staff memiliki masalah internal dengan atasan mereka, namun masalah yang mereka miliki tidak pernah terselesaikan. Hal tersebut terjadi karena tidak ada keterbukaan dari kedua belah pihak. Mereka justru saling menceritakan masalah yang sama kepada peneliti ketika berkesempatan untuk mengobrol. Namun kedua belah pihak tidak pernah membicarakan dan menyelesaikan masalah tersebut, bahkan mereka memilih untuk acuh tak acuh menganggap tidak ada masalah diantara mereka. Hal ini sangat disayangkan mengingat keterbukaan komunikasi dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi pekerjaan. Jika keterbukaan komunikasi internal tidak dapat dijaga, maka akan ada penghambat-penghambat dalam kinerja tersebut. Bukti lainnya dari hasil observasi adalah bawahan yang memiliki masalah dengan atasannya cenderung kesal dan tidak melaksanakan tugas yang diberikan dengan tulus dan bersungguh-sungguh. Akibatnya, pekerjaan menjadi tidak efektif, dan secara tidak langsung akan merugikan perusahaan.

Pada kenyataannya, jika keterbukaan dalam komunikasi internal dibangun dan dipelihara dari sejak dini, hal tersebut akan berdampak luar biasa pada perusahaan. Karyawan yang diajak berdiskusi mengenai suatu permasalahan akan merasa lebih dihargai dalam pekerjaannya, akan merasa bahwa pekerjaan yang ia miliki di perusahaan merupakan sesuatu yang sangat berharga untuk dirinya. Karyawan akan mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan

tempatya bekerja, juga kepercayaan dan merasa dipercaya. Mereka akan memiliki ikatan kekompakan dengan pihak perusahaan, yang disebut dengan istilah Kohesivitas.

**Ketiga**, Terdapat kesenjangan antara harapan dan fakta yang peneliti temukan. Seperti yang telah peneliti jelaskan pada alasan kesatu, bahwa PT PLN (Persero) merupakan BUMN yang disorot memiliki program-program internal yang sangat bagus. Setelah berkesempatan melaksanakan Program Pengalaman Lapangan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat peneliti berhasil melakukan observasi dan dapat membuktikan bahwa program-program yang disebutkan tersebut memang sangat bagus dalam mempererat hubungan dengan sesama karyawan, baik sesama tingkat jabatan, maupun antara atasan dengan bawahan. Beberapa program yang sangat bagus adalah rutusnya pelaksanaan COC atau *Code of Conduct*. Pada dasarnya COC merupakan rapat internal, namun sangat berbeda dengan rapat biasa yang hanya membahas mengenai suatu masalah dengan kesan formal. Perbedaannya adalah berada pada isi dan suasana kegiatannya, selain pembahasan isu-isu utama COC juga diisi dengan pembacaan kutipan-kutipan inspiratif yang dibacakan dan disiapkan oleh karyawan peserta COC, dan tiap minggunya akan bergiliran. Selain kutipan inspiratif, dibacakan juga visi misi dan ikrar PLN, tidak lupa yel-yel yang membuat suasana semakin hangat, yel-yel dan kutipan yang dibacakan tersebut tidak jarang membuat karyawan tertawa dan bersenang-senang bersama. Selain itu, setelah COC dilaksanakan karyawan akan mendapatkan *free breakfast* yang khusus disediakan oleh perusahaan. Penulis mengamati bahwa PT PLN Disjabar memiliki kepedulian yang cukup baik terhadap karyawannya, bahkan untuk ukuran karyawan magang, kami diperbolehkan untuk mengikuti COC yang rutin dilaksanakan pada hari senin. Dan memang, sangat terlihat suasana akrab antar para karyawan bahkan dari divisi yang berbeda, mereka memiliki hubungan yang lebih dekat dibandingkan hanya sekedar teman kerja. Selain COC, banyak juga kegiatan internal lainnya seperti *coffee morning*, juga senam pagi setiap hari jum'at. Sebenarnya kini sudah banyak perusahaan yang menjalankan program senam pagi setiap hari jum'at, namun di PT PLN Disjabar setelah senam dilanjutkan dengan sarapan pagi bersama dan diakhiri oleh *doorprize* dengan

banyak hadiah menarik yang membuat suasana semakin seru dan menyenangkan, program senam pagi sangatlah terasa lengkap dengan sesi *doorprize* tersebut.

Tentunya Dengan kondisi lingkungan dan hubungan yang baik tersebut, seharusnya dapat dipastikan bahwa kekompakan atau kohesivitas dalam bekerja akan mudah untuk dicapai. Namun pada kenyataannya hal-hal diatas belum cukup untuk mencapai kekompakan yang seutuhnya. Pada kenyataannya, dalam staff humas sendiri masih cukup banyak masalah internal yang berasal dari hubungan antar karyawan. Seperti contohnya dari hasil pengamatan peneliti, masih adanya masalah pribadi yang seharusnya dapat diselesaikan dengan komunikasi yang baik namun mereka justru lebih memilih untuk memendam dan menceritakan masalah kepada staff lainnya, sehingga terjadi sedikit kesenjangan namun berdampak cukup besar bagi hubungan mereka. Hal ini sangat disayangkan mengingat kondisi lingkungan kerja yang cukup sehat namun masih ada hal seperti ini. Salah satu kuncinya adalah keterbukaan komunikasi antar inndividu. Para staff humas masih belum cukup terbuka satu sama lain ketika terjadi suatu masalah, karena bagaimanapun juga meskipun yang terjadi adalah masalah pribadi antar individu pasti besar kecilnya akan mempengaruhi kohesivitas dan jangka panjangnya akan mempengaruhi kinerja pekerjaan mereka. Bayangkan jika masalah individu tersebut dapat diselesaikan dengan keterbukaan berkomunikasi, maka kesenjangan tersebut dapat dihindarkan. Bukan hanya keterbukaan dalam komunikasi, keterbukaan dalam hal kehidupan, latar belakang budaya, kepercayaan, bahkan keterbukaan dalam kehidupan pribadi tentunya akan lebih baik membentuk kekompakan. Perbedaan kebudayaan adalah salah satu hal yang penting, karena jika tidak saling mengerti dengan kebudayaan masing-masing staff, kemungkinan besar yang akan terjadi adalah kesalah pahaman. Sebaliknya, jika staff saling terbuka dengan hal ini dan sudah saling mengerti, maka ketika tejadi perbedaan, *mindset* mereka sudah akan terbentuk untuk saling memahami bukan saling menyalahkan. Tentunya hal ini sangat baik untuk mempererat tingkat kohesivitas. Seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan diatas, kekompakan yang membentuk lingkungan kerja yang memberikan kenyamanan dan suasananya menyenangkan tentu akan mempengaruhi kualitas kinerja para

karyawan, dan pada akhirnya perusahaanlah yang akan diuntungkan dengan itu semua.

Hal ini tentunya sangat bertolak belakang dengan konsep bahwa keterbukaan komunikasi internal yang baik akan meningkatkan kohesivitas. Sebab, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat adalah BUMN yang disorot terkait program internal yang sangat baik. Cukup banyak artikel yang menyorotnya sebagai perusahaan dengan program internal yang baik sebagai bentuk kepedulian hubungan antar karyawan. Berdasarkan hasil observasi, program-program tersebut sangat mampu untuk mempererat hubungan karyawannya. Kohesivitas karyawan antar divisi pun terbukti sangat baik. seharusnya dari kondisi ini, diharapkan ruang lingkup karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sudah saling terbuka dan tidak ada lagi masalah pribadi yang berkepanjangan. Namun ternyata jika ditelusuri lebih dalam dengan observasi faktanya masih terdapat masalah dalam keterbukaan komunikasi internal diantara para karyawannya yang menyebabkan hal-hal dalam pekerjaan kurang berjalan baik. Maka dari itu, penulis ingin meneliti lebih jauh apakah terdapat pengaruh pada keterbukaan komunikasi internal terhadap peningkatan kohesivitas karyawan dari kesenjangan fakta dan harapan tersebut.

Keempat, Terkait dengan perusahaan yang penulis ambil, yaitu PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. PT PLN (Persero) merupakan BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan di seluruh Indonesia, sedangkan kantor distribusi berfungsi sebagai pusat bisnis dan penjualan listrik. Telah dijelaskan pada pembahasan di atas bahwa perusahaan BUMN dengan jumlah karyawan 264 orang ini merupakan perusahaan BUMN yang dikenal dengan program-program internalnya yang sangat bagus. Beberapa diantaranya adalah program COC, coffee morning, video conference, juga snam pagi dengan doorprize.

Berikut penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian ini yaitu sebuah jurnal yang berjudul *International Journal of Business Communication - Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications*, ditulis oleh Karen Mishra, Aneil Mishra, dan Lois Boyntontahun 2014. Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya organisasi dan profesional humas mereka menyadari pentingnya penguatan komunikasi internal dengan karyawan.

Komunikasi Internal penting untuk membangun budaya transparansi antaramanajemen dan karyawan, dan dapat melibatkan karyawan dalam organisasiprioritas. Sebuah studi oleh Great Place To Work Institute menemukan bahwa karyawan senang bekerja sebuah lingkungan di mana mereka "mempercayai orang-orang yang mereka tempati, memiliki kebanggaan atas apa yang mereka lakukan dan nikmati orang-orang yang bekerja dengan mereka" (dalam Carroll, 2006, hlm. 1). Komunikasi internal paling baik diterima bila berasal dari manajer langsung. Hasilnya adalah upaya membangun kepercayaan dengan karyawan melalui komunikasi internal dapat memberikan manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Karyawan merasa lebih terlibat, membangun kepercayaan dengan atasan dan perusahaan mereka, dan karenanya lebih berdaya untuk membangun hubungan dengan pelanggan atas nama perusahaan. Komunikasi internal lebih efektif dapat meningkatkan keterlibatan ini. Komunikasi internal yang profesional dapat meningkatkan peran mereka dengan melengkapi garis depan manajer dengan keterampilan komunikasi tatap muka yang lebih efektif untuk dibawakeluar dari rencana komunikasi organisasi. Jika eksekutif PR mengandalkan manajer garis depan untuk menjadi utusan mereka, maka utusan tersebut membutuhkan pelatihan yang lebih baik komunikasi interpersonal untuk membangun kepercayaan dengan karyawan atas nama keseluruhan perusahaan.

Dari penelitian terkaatterdapatkesimpulan bahwa membangun kepercayaan karyawan merupakan sesuatu yang sangat penting bahkan dapat membawa keuntungan bagi perusahaan. Lalu mengapa keterbukaan? Sekali lagi kepercayaan tidak bisa didapatkan begitu saja, perlu adanya komunikasi yang dibangun terlebih dahulu, dan keterbukaan antar seluruh karyawan bahkan lebih intim yaitu antara atasan dan bawahan merupakan kunci dari terbentuknya kepercayaan. Kepercayaan yang telah terbangun akan membangun loyalitas dari setiap diri individu. Maka, dalam penelitian ini penulis ingin mengembangkan keterbukaan komunikasi kedalam hal yang lebih dari sekedar membangun kepercayaan dan loyalitas pada perusahaan dan seluruh staff melainkan lebih ke arah kohesivitas atau kekompakan antar seluruh karyawannya. Karena pada dasarnya, kohesivitas

juga merupakan sesuatu yang mendasari kepercayaan dan loyalitas tersebut yang juga dapat dibangun dari adanya keterbukaan komunikasi internal.

Penelitian ini akan menggunakan sistematika penelitian kuantitatif dimana terdapat variabel bebas yakni keterbukaan komunikasi internal dan variabel terikat yakni tingkat kohesivitas karyawan. Penelitian akan dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan menggunakan skala likert, skema penilaian akan dilakukan dengan koefisien korelasi dan menggunakan SPSS.

Jadi, berdasarkan dengan data-data diatas penulis akan memfokuskan penelitian terhadap bagaimana peran keterbukaan komunikasi internal dapat mempengaruhi peningkatan kohesivitas seluruh karyawan di dalam perusahaan. Oleh karenanya, penulis menetapkan judul penelitian, **“PENGARUH KETERBUKAAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP PENINGKATAN KOHESIVITAS KARYAWAN (Studi Deskriptif Kuantitatif pada PT. PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya maka penulis membuat rumusan masalah menjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana keterbukaan komunikasi internal karyawan di PT. PLN Distribusi Jawa Barat?
2. Adakah pengaruh antara keterbukaan komunikasi internal terhadap peningkatan kohesivitas karyawan?
3. Seberapa besar pengaruh keterbukaan komunikasi internal terhadap peningkatan kohesivitas karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan keterbukaan komunikasi internal karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
2. Menganalisis ada atau tidaknya pengaruh keterbukaan komunikasi internal terhadap peningkatan kohesivitas karyawan.
3. Menganalisis besarpengaruh keterbukaan komunikasi internal terhadap peningkatan kohesivitas karyawan.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Diharapkan menjadi masukan bagi keilmuan mengenai komunikasi organisasi khususnya komunikasi internal juga untuk organisasi agar dapat mengetahui dan lebih memahami bagaimana keterbukaan dalam komunikasi internal dapat mempengaruhi kohesivitas karyawan.

### **1.4.2 Manfaat/Signifikansi Kebijakan**

1. Bagi Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kementerian BUMN dalam pembuatan kebijakan terkait komunikasi internal karyawan pada perusahaan-perusahaan BUMN lainnya.
2. Bagi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi seluruh staf karyawan dan segala pihak yang terlibat di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.
3. Bagi Stakeholder Perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberi pengetahuan bahwa keterbukaan komunikasi merupakan suatu dasar yang harus dilaksanakan dalam setiap bentuk komunikasi termasuk dengan stakeholder.

### **1.4.3 Manfaat Praktik**

1. Bagi pimpinan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam introspeksi diri, agar pimpinan perusahaan dapat memahami pentingnya membangun keterbukaan dengan para bawahan mereka dan terbentuknya sikap saling menghargai juga menjadi pemimpin yang dicintai oleh seluruh staff bawahannya.
2. Bagi bawahan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam introspeksi diri bahwa keterbukaan dengan atasan tidak kalah penting dengan keterbukaan sesama karyawan. Sehingga memiliki keberanian untuk membicarakan dan mendiskusikan hal penting dengan atasan sehingga terbentuknya saling memahami.

3. Bagi Peneliti, diharapkan dapat memberi jawaban dan gambaran terkait keterbukaan komunikasi internal. Juga dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk memberikan rekomendasi dan saran bagi perusahaan terkait.
4. Bagi Peneliti Lanjutan, dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya terkait keterbukaan komunikasi internal.

#### **1.4.4 Manfaat Isu dan Aksi Sosial**

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat berupa gambaran, apa yang seharusnya diimplementasikan dari pimpinan terhadap karyawannya, khususnya terkait keterbukaan komunikasi internal. Juga untuk menjadi gambaran bahwa keterbukaan komunikasi internal adalah sesuatu yang perlu dianggap penting dan perlu untuk diperjuangkan oleh semua pihak di dalam perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini ditulis dari lima bab, berikut akan dijelaskan bagaimana sistematika penulisan.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Secara garis besar, bab satu menjelaskan alasan mengapa peneliti melakukan penelitian terkait, yaitu berupa latar belakang. Selain itu, dalam bab ini terdapat rumusan masalah dan tujuan penelitian. Secara keseluruhan, bab ini terdiri dari lima sub bab, yakni latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori mengenai materi yang bersangkutan dengan penelitian. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab, yakni Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Keterbukaan, Keterbukaan Komunikasi, Keterbukaan Informasi, Kohesivitas, Karyawan, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Berpikir.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan prosedur dan tata cara penulis dalam melakukan penelitian, yaitu meliputi Desain Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Skala Pengukuran, Pengujian, Teknik Analisis Data, Hipotesis, Pertanyaan Penelitian.

#### **BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat ini secara keseluruhan membahas mengenai temuan dan hasil dari penelitian ini. Hasil penelitian yang terdapat dalam bab ini akan menjawab rumusan-rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Bab ini berisikan 7 sub bab, yakni Gambaran Umum PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, Karakteristik Responden, Pengujian Asumsi, Kualitas Keterbukaan Komunikasi Internal Perusahaan, Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis, Besaran Pengaruh Keterbukaan Komunikasi Internal terhadap Peningkatan Kohesivitas Karyawan, dan Pembahasan Hasil Penelitian.

#### **BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisikan seluruh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini. Selain itu terdapat implikasi juga rekomendasi dari penulis untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian. Bab lima ini terdiri dari tiga sub bab, yakni Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi.