

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era yang globalisasi ini, perubahan serta perkembangan lingkungan bisnis juga bergerak secara pesat, tentunya perusahaan juga perlu beradaptasi dengan baik agar dapat bersaing dengan pesaing lainnya. Salah satu faktor keberhasilan perusahaan atau organisasi sangat ditentukan dengan adanya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting agar sebuah organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Semakin besar organisasi maupun perusahaan, semakin besar peran dari sumber daya manusia dalam proses pengembangan perusahaan (Saretta, 2019) Sumber daya manusia dalam hal ini merupakan karyawan yang menjadi salah satu aset bagi perusahaan, karena dengan adanya nya karyawan yang kompeten akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dalam pertukaran informasi antar tenaga kerja dibutuhkan seorang pemimpin yang dapat mengatur dan mengarahkan dengan baik. Gaya kepemimpinan yang dipilih seorang pemimpin perusahaan merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Bambang, 2005). Kepemimpinan membutuhkan sebuah hubungan manusia yang efektif, dimana hubungan tersebut tidak hanya berbentuk tulisan maupun lisan melainkan sikap dan gaya yang diperlihatkan pimpinan dalam sehari-hari bersama dengan karyawannya (Nawawi, 2006).

PT Garuda Indonesia pernah mengalami sebuah kondisi dimana karyawan merasa tidak puas dengan pimpinan direksinya. Pada tahun 2019 Ikatan Awak Kabin Garuda Indonesia atau IKAGI menyatakan bahwa manajemen perusahaan sangat buruk dikarenakan permasalahan terbesar yang dihadapi adalah manajemen perusahaannya. Orang-orang yang menduduki jabatan direksi tersebut dianggap tidak berkompeten sehingga pihaknya sering diperlakukan sewenang-wenang (Ihsan, 2019). Sebelumnya pada tahun 2018 serikat karyawan PT Garuda Indonesia Tbk atau SEKARGA meminta direktur utama perusahaan Garuda untuk terus berkomunikasi dengan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di Garuda. Serikat pekerja di perusahaan Garuda yang terdiri atas SEKARGA dan Asosiasi Pilot Garuda sempat bersitegang bahkan sempat mengancam untuk melakukan mogok kerja. Hal ini didasarkan pada ketidakpuasan karyawan kepada kinerja dari manajemen dan menuntut adanya perombakan direksi (Hartomo, 2018). Karyawan sebagai salah satu bagian dari perusahaan juga memiliki persepsinya kan gaya kepemimpinan atasan nya. Persepsi karyawan berkaitan dengan bagaimana karyawan itu menggambarkan realitas di dalam organisasi dan hal tersebut akan memengaruhi tingkah laku karyawan. Hal ini dapat mempengaruhi prestasi bagi karyawan dan juga perusahaan. Hal ini merupakan *feedback* dari karyawan kepada atasan tentang apa yang telah dilakukan oleh manajemen maupun atasan (Antara *et al.*, 2010). Karyawan dengan persepsi yang baik terhadap pimpinannya, maka ia umumnya merasa nyaman dalam bekerja dan menyelesaikan tugasnya. Sebaliknya, apabila karyawan merasa tidak cocok dengan gaya kepemimpinan pimpinannya, maka ia merasa tidak nyaman yang

dapat menimbulkan rasa bosan atau malas yang dapat menurunkan performanya yang akhirnya dapat mempengaruhi kinerja perusahaan.

Selain itu perusahaan perlu menerapkan inovasi dalam perusahaan sebagai sebuah indikator penting penilaian kinerja dan mengeksplorasi suatu kewirausahaan perusahaan (Jung & Wu, 2008). Dalam penelitian ini, ingin melihat sudut pandang dari karyawan terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkan apakah akan memiliki efek positif kepada suatu kewirausahaan perusahaan, dan apakah elaborasi informasi dalam tim akan memediasi hubungan keduanya. Serta ingin melihat apakah sebuah dinamisme lingkungan dalam bisnis dapat memoderasi hubungan antara gaya kepemimpinan yang memberdayakan dengan elaborasi informasi dalam tim dan apakah akan memoderasi hubungan elaborasi informasi dalam tim dengan kewirausahaan perusahaan.

Tata kelola sebuah perusahaan merupakan faktor utama yang berperan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Dengan adanya tata kelola yang baik tentunya akan meningkatkan kinerja dari sebuah perusahaan dan nilai perusahaan. Dan dibutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni untuk mengelola tata kelola perusahaan dan organisasi (Sharma & Chrisman, 2007). Kepemimpinan merupakan salah satu topik manajemen yang menarik untuk dibahas dan ditelusuri. Di setiap organisasi maupun perusahaan pasti terdapat sosok pemimpin yang dapat mengatur dan memberikan sebuah arahan dengan jelas agar meningkatkan keberhasilan yang ingin dicapai. Dalam menggerakkan sebuah organisasi itu berarti menggerakkan setiap individu yang terdapat didalamnya. Umumnya karyawan akan bergantung kepada pemimpin, apabila

pemimpin tidak memiliki kemampuan dalam memimpin bukan tidak mungkin setiap pekerjaan yang kompleks tidak dapat diselesaikan. Apabila pemimpin dapat menjalankan perannya dengan baik tentu nya akan membawa efek positif bagi perusahaan dan mencapai target yang ditentukan perusahaan (Shafie, Baghersalimi, & Barghi, 2013). Seorang pemimpin harus dapat membaca peluang terutama di lingkungan kerja yang terus berubah serta dapat menciptakan sebuah perubahan inovasi dalam perusahaan. Hal tersebut juga melibatkan seorang pimpinan perusahaan sebagai seorang eksekutif karena akan mempengaruhi sebuah pilihan strategi perusahaan. Dalam merespon efektif dengan adanya perubahan lingkungan kerja yang berubah, salah satu gaya kepemimpinan yang patut diterapkan adalah kepemimpinan memberdayakan (Carmeli, Schaubroeck, & Tishler, 2011). Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini berfokus terhadap komitmen dalam pelaksanaan kinerja perusahaan dengan memberdayakan anggota dengan memberikan dukungan motivasi, kerja sama tim, keterampilan manajemen, mengetahui perilaku karyawan dan melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan yang partisipatif. Kepemimpinan memberdayakan ini telah terbukti memberikan hasil positif kepada perusahaan dengan mendorong sebuah kinerja perusahaan seperti otonomi kerja perusahaan, kreativitas karyawan, sistem informasi dan efisiensi kerja (Srivastava, Bartol, & Locke, 2006).

Dunia bisnis akan selalu berubah sehingga juga memengaruhi perubahan pada persaingan yang semakin ketat yang mengharuskan perusahaan untuk melakukan sebuah inovasi agar tidak tertinggal oleh kompetitor lainnya

(Lalamove, 2020). Daya saing harus diciptakan perusahaan agar dapat menghadapi ancaman yang akan datang dari sebuah dinamisme lingkungan. Salah satu sistem yang dapat diterapkan oleh perusahaan adalah kewirausahaan perusahaan. Didefinisikan sebagai sebuah proses maupun langkah oleh individu ataupun kelompok dalam perusahaan untuk menghasut sebuah inovasi dan pembaruan dalam perusahaan yang sudah ada (Sharma & Chrisman, 2007). Inovasi merupakan inti dari kewirausahaan perusahaan dan hal tersebut juga menjadi tanggung jawab dari setiap manajemen tingkat atas (Hill & Carolina, 2006). Disini peran dari pimpinan diharapkan dapat mengembangkan jiwa kewirausahaan dari karyawan agar dapat terus berinovasi dan memperluas usaha dengan memanfaatkan sumber daya yang telah ada. Karyawan juga diharapkan untuk menjadi lebih kreatif, inovatif, proaktif serta berani untuk mengambil resiko. Keberhasilan perusahaan dalam melakukan sebuah inovasi membuat perusahaan lebih unggul dibandingkan pesaingnya (Lalamove, 2020). Penelitian ini menguji pengaruh dari pemberdayaan pimpinan pada kewirausahaan perusahaan melalui sudut pandang karyawan.

Untuk membangun model yang menghubungkan kepemimpinan pemberdayaan perusahaan dengan kewirausahaan perusahaan, penelitian ini menggunakan perspektif arus informasi atau elaborasi informasi untuk menempatkan suatu proses internal sebagai sebuah variabel memediasi kedua hubungan tersebut. Elaborasi informasi dapat ditentukan dengan sejauh mana informasi tersebut dipertukarkan, dibagikan, dan diproses oleh anggota kelompok (Knippenberg, Dreu, & Homan, 2004). Sebuah elaborasi informasi yang baik

kemudian akan menciptakan sebuah sistem yang dikenal dengan *knowledge management*, dimana proses dari sebuah sistem ini akan mendorong inovasi dengan memanfaatkan kecerdasan dan pengalaman yang dimiliki organisasi. Dengan adanya sistem komunikasi yang lebih mendalam, terarah dan transparan akan membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan, inovasi perusahaan, wawasan yang luas untuk mencapai tujuan perusahaan, sistem *knowledge management* lebih fokus terhadap pengetahuan manajemen strategis sebagai sebuah aset bisnis yang dapat dibagikan (Ferreira, Mueller, & Papa, 2018).

Adanya pandemi COVID-19 mengharuskan setiap perusahaan untuk menerapkan *work from home* dimana harus terdapat koordinasi yang harus dilakukan secara intens, hal ini dikarenakan pimpinan tidak dapat mengawasi karyawan secara langsung terhadap hasil pekerjaannya. Diperlukan untuk terus berkoordinasi agar pekerjaan yang dilakukan masih dapat *on track* (Akbari, 2021). Selain itu dengan dilakukan komunikasi secara online bukan tidak mungkin terdapatnya informasi yang sangat banyak dapat menyebabkan anggota kesulitan untuk menyaring informasi yang penting ataupun tidak. Hal ini memungkinkan anggota mengalami misinformasi atau salah paham mengenai informasi penting. Dengan sistem yang baik akan membantu karyawan dalam mengurangi misinformasi dan dapat berbuat lebih banyak dengan adanya pengetahuan institusional.

Elaborasi informasi di tim sangat penting sebagai suatu metode internal karena membantu anggota tim dalam bekerja sama menggunakan sumber daya pengetahuan mereka. Perusahaan perlu menerapkan kepemimpinan pemberdayaan

untuk memperkuat elaborasi informasi (Srivastava *et al.*, 2006). Kemudian menurut penelitian sebelumnya Dess *et al.*, (2003) bahwa kewirausahaan perusahaan dapat ditingkatkan melalui elaborasi informasi di berbagai tingkat manajemen dan dianggap sebagai dimensi penting dalam pembelajaran organisasi yang sukses. Penelitian ini akan menyelidiki peran dari elaborasi informasi di tim karyawan dengan pemimpinnya dalam memediasi hubungan hubungan kepemimpinan pemberdayaan dengan kewirausahaan perusahaan.

Selain untuk memperkuat tata kelola perusahaan yang merupakan faktor internal perusahaan, pimpinan juga sering dihadapi dengan berbagai ketidakpastian dan kompleksitas dalam lingkungan bisnis, berbagai jenis bisnis dalam situasi dinamis saat ini harus selalu bersiap untuk perubahan. inovasi sangat penting bagi perusahaan karena inovasi dilakukan dengan mengubah. Hal ini cukup kompleks khususnya bagi pemimpin untuk bersiap dan mengarahkan perubahan. Sulit bagi perusahaan untuk menghindari perubahan karena inovasi mendorong pertumbuhan bagi perusahaan dan karyawan. sehingga pimpinan perlu cermat dalam menanggapi lingkungan bisnis yang dinamis, sebuah lingkungan bisnis juga termasuk bagian dari society (Lawrence & Weber, 2011). Pandemi COVID-19 merupakan salah satu contoh dari dinamisme lingkungan dimana telah menguji seorang pemimpin. Banyak pemimpin perusahaan yang gagal dalam menyelamatkan perusahaan dan juga karyawannya dari efek COVID-19. Namun juga sebagian masih berhasil bertahan bahkan ada perusahaan yang dapat melihat peluang dari hal tersebut. Apakah pemimpin tersebut dapat menyeimbangkan kehidupan kerja perusahaan, menjaga kesejahteraan karyawan, kebijakan

perusahaan yang fleksibel, dan apakah dapat menjaga komunikasi informasi yang baik dengan karyawan. Tentu nya praktik dalam pola ini sangat berbeda dikarenakan adanya pembatasan sosial khususnya pada komunikasi dan cara kerja perusahaan. Di masa seperti ini pola kepemimpinan pemberdayaan yang berbasis delegasi kepercayaan, partisipatif dari anggota serta keputusan yang bersifat inovatif menjadi penting agar perusahaan masih dapat berjalan dengan baik (Akbari, 2021).

Pimpinan memiliki tanggung jawab untuk memimpin perusahaan dan memotivasi karyawan dalam menghadapi tantangan dan masalah yang akan muncul. Lingkungan yang dinamis ini dapat menjadi sebuah peluang baik bagi perusahaan ataupun menjadi ancaman bagi perusahaan (Lawrence & Weber, 2011). Jika perusahaan dapat bergerak dinamis dan memanfaatkan perubahan tersebut maka akan mendapatkan keuntungan, namun jika perusahaan yang tidak bisa mengikuti bukan tidak mungkin perusahaan tersebut akan mengalami kemunduran atau bahkan hancur (Efferin & Soeherman, 2010). Untuk mengetahui peran dari pimpinan dalam memberdayakan kepemimpinan maka dapat dilakukan sebuah penilaian yang dilakukan oleh karyawan. Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali, dan mengartikan sebuah informasi sensoris untuk membuat sebuah pemahaman dan gambaran mengenai sebuah lingkungan (Griffin & Gregory, 2014). Setiap karyawan akan mempersepsikan pimpinan dalam bentuk yang berbeda-beda dalam memberikan masing-masing pandangannya. Persepsi karyawan terhadap pimpinan nya tentu nya akan memengaruhi keberhasilan pimpinan dan akan ikut berdampak terhadap perusahaan. Meskipun level

pimpinan dengan memimpin sebuah perusahaan dengan jumlah karyawan yang besar, untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan dibutuhkan sinergi yang baik antara atasan serta karyawan.

Untuk mengetahui peran dari pimpinan dalam memberdayakan kepemimpinan maka dapat dilakukan sebuah penilaian yang dilakukan oleh karyawan. Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali, dan mengartikan sebuah informasi sensoris untuk membuat sebuah pemahaman dan gambaran mengenai sebuah lingkungan (Griffin & Gregory, 2014). Setiap karyawan akan mempersepsikan pimpinan dalam bentuk yang berbeda-beda dalam memberikan masing-masing pandangannya. Persepsi karyawan terhadap pimpinannya tentu akan memengaruhi keberhasilan pimpinan dan akan ikut berdampak terhadap perusahaan. Meskipun level pimpinan dengan memimpin sebuah perusahaan dengan jumlah karyawan yang besar, untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan dibutuhkan sinergi yang baik antara atasan serta karyawan.

1.2. Masalah Penelitian

Dalam merespon secara efektif lingkungan kerja yang sangat dinamis, gaya manajemen yang memberdayakan anggota karyawan telah terbukti menguntungkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan (Carmeli *et al.*, 2011). Hal ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan besar yang mengadopsi gaya kepemimpinan tersebut. Perusahaan Microsoft menjadi salah satu perusahaan teknologi yang bisa dibilang sangat sukses hingga saat ini. salah satu alasan dibaliknya dengan adanya kehadiran Bill Gates sebagai pimpinan perusahaan

yang memiliki visi yang jelas, fleksibel dan dapat memberdayakan anggota. Microsoft mengadopsi kepemimpinan partisipatif terhadap karyawannya, dengan mendengarkan usul dan ide dari para karyawan dalam mengembangkan perusahaan. Microsoft membangun budaya kerja terbuka dengan membuat atmosfer kerja yang bebas dan santai dengan membagi perusahaan menjadi beberapa kelompok dengan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan jelas dan mendorong sebuah diskusi dan perdebatan dan mengapresiasi kesuksesan dari kelompok maupun individu nya. Microsoft juga mengerti untuk memajukan bisnis perusahaan teknologi diperlukan berbagai adaptasi yang disebabkan oleh faktor perubahan lingkungan yang dinamis. Melalui gaya kepemimpinan ini Microsoft dapat mengembangkan perusahaan dan mendorong kemampuan dari anggota karyawan dengan maksimal agar bisnis perusahaan dapat berjalan dan meraih tujuannya (Shah & Mulla, 2013).

Kemudian ada perusahaan korporasi raksasa layanan jejaring sosial dan aplikasi Facebook yang dipimpin oleh Mark Zuckerberg. Bahkan IPO facebook dinobatkan sebagai yang terbesar dalam IPO sejarah perusahaan teknologi menurut *Business Insider*. Dibalik kesuksesan tersebut terdapat gaya kepemimpinan oleh Mark yang berhasil membawa Facebook menjadi salah satu perusahaan tersukses. Mark Zuckerberg menerapkan gaya kepemimpinan transformasional dimana ia dikenal sebagai orang yang agresif dan sangat memotivasi dalam menuntut adanya inovasi serta pertumbuhan yang konstan. Ia juga mengadopsi gaya demokratis dimana gaya kepemimpinan tersebut melibatkan partisipasi dari bawahannya dalam pengambilan keputusan di dalam

organisasi dan akan mendapatkan semua informasi yang berpengaruh bagi perusahaan. Facebook membuka ruang opini dan diskusi bagi bawahan agar meningkatkan produktivitas dan moral tim yang tinggi. Facebook menerapkan sistem *open book management* dimana perusahaan membuka informasi mengenai kondisi finansial dan operasional agar karyawan dapat lebih terlibat dalam meningkatkan kinerja organisasi. Facebook memberikan kebebasan dan ruang kreatif diluar birokrasi maupun tradisi perusahaan lain kepada karyawannya untuk dapat melakukan apa yang mereka sukai dengan menyerahkan keputusan di tangan tim, namun tidak berarti tidak ikut campur sama sekali tetapi akan lebih berperan sebagai pengawas. Mark Zuckerberg berkomitmen dalam melakukan komunikasi yang efektif serta teratur, terlibat dengan visi dan operasi dari Facebook. Melalui sebuah survei yang dilakukan oleh *Glassdoor* bernama *top 50 CEO survey* membuktikan bahwa 99% karyawan di Facebook menyukai Mark Zukerberg sebagai atasan mereka (Tammara, 2020).

Berbeda dengan yang dialami dua perusahaan diatas, salah satu perusahaan raksasa ponsel yaitu Nokia harus mengalami kebangkrutan. Nokia pernah menguasai pasar dari ponsel di era 1990 hingga tahun 2010 (Pertwi, 2021). Terdapat sebuah karya ilmiah yang berjudul *Distributed Attention and Shared Emotion in the Innovation Process: How Nokia Lost the Smartphone Battle* yang dilakukan oleh (Vuori & Huy, 2015) membahas bagaimana Nokia bisa mengalami kegagalan. Riset ini dilakukan dengan mewawancarai 76 manajer level atas dan menengah Nokia, *engineer* Nokia dan mewawancarai pakar ekonomi eksternal. Ditemukan bahwa Nokia memiliki pemimpin dan budaya kerja yang

buruk yang menjadi salah satu alasan kenapa Nokia mengalami kebangkrutan. Para pimpinan disebut cukup tempramen dengan menuding dan mengintimidasi manajer level tengah tidak ambisus yang membuat manajer level menengah ketakutan sehingga tidak melaporkan keadaan sebenarnya dimana hasil penjualan yang tidak mencapai target perusahaan dikarenakan adanya ancaman pemecatan. Para pimpinan Nokia juga kurang dalam masalah teknis sehingga ini memengaruhi bagaimana mereka menilai kualitas dari Nokia dalam mengambil keputusan dan menetapkan target penjualan. Nokia dapat dikatakan bangkrut dikarenakan gagal dalam berinovasi di lingkungan yang sangat dinamis ini, Nokia mengalokasikan sumber daya dalam mengembangkan perangkat ponsel baru untuk jangka pendek dan tidak dapat membuat target yang berjangka panjang. Faktor sumber daya manusia di internal, ekonomi dan struktural membuat Nokia sulit berinovasi. Nokia memiliki nilai perusahaan yaitu *respect*, *challenge*, *achievement*, dan *renewal*, namun karyawan Nokia melihat bahwa pimpinan sendiri gagal dalam mengimplementasikan nilai tersebut.

Dari ketiga kasus tersebut dapat dilihat bahwa pentingnya gaya kepemimpinan perusahaan itu sangat berpengaruh pada budaya perusahaan yang dapat mendorong sebuah kinerja perusahaan dan berinovasi atau dapat menghancurkan perusahaan itu sendiri. Karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang mengetahui kondisi perusahaan atau manajemen memiliki persepsi nya terhadap manajemen sebagai bentuk *feedback* yang juga mendorong perubahan lebih baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan adanya inovasi. Sehingga penelitian ini ingin melihat sudut pandang dari karyawan apakah kepemimpinan

pemberdayaan atasannya serta elaborasi informasi dalam tim nya dapat mendorong kewirausahaan perusahaanya dilingkungan bisnis yang dinamis.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah kepemimpinan pemberdayaan memiliki efek positif pada kewirausahaan perusahaan?
2. Apakah kepemimpinan pemberdayaan memiliki efek positif pada elaborasi informasi didalam tim?
3. Apakah elaborasi informasi dalam tim dapat memediasi hubungan antara kepemimpinan pemberdayaan dan kewirausahaan perusahaan?
4. Apakah dinamisme lingkungan dapat memoderasi hubungan kepemimpinan pemberdayaan dan elaborasi informasi didalam tim?
5. Apakah dinamisme lingkungan dapat memoderasi hubungan elaborasi informasi dan kewirausahaan perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Membuktikan peran kepemimpinan pemberdayaan memiliki efek positif pada kewirausahaan perusahaan.
2. Membuktikan peran kepemimpinan pemberdayaan memiliki efek positif pada elaborasi informasi didalam tim.
3. Membuktikan peran elaborasi informasi dalam tim dapat memediasi hubungan antara kepemimpinan pemberdayaan dan kewirausahaan perusahaan.
4. Membuktikan peran dinamisme lingkungan dapat memoderasi hubungan

kepemimpinan pemberdayaan dan elaborasi informasi didalam tim.

5. Membuktikan peran dinamisme lingkungan dapat memoderasi hubungan elaborasi informasi dan kewirausahaan perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 jenis, yaitu manfaat akademisi dan manfaat praktisi.

1.5.1 Manfaat Akademisi

Dengan adanya penelitian ini dapat menghasilkan teori mini yang digunakan sebagai referensi dalam memberikan informasi, menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai peran pimpinan dalam kepemimpinan pemberdayaan dan kewirausahaan perusahaan serta peran dari elaborasi informasi dan dinamisme lingkungan

1.5.2 Manfaat Praktisi

- Memberikan sumbangan pemikiran dan menambah ilmu pengetahuan untuk Program Studi Fakultas Ekonomi khususnya untuk mata kuliah Pendidikan Kewirausahaan Universitas Pelita Harapan serta fakultas lain yang menerapkan Pendidikan Kewirausahaan.
- Sebagai referensi yang dapat digunakan oleh praktisi-praktisi dalam menciptakan keunggulan bersaing mereka sendiri.

1.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Bab I mencakup latar belakang masalah, identifikasi permasalahan, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian. Didalam bab ini merupakan dasar dari penelitian dan akan dikembangkan lebih mendalam di bab berikutnya.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini memuat tentang kajian literatur dan teori-teori yang memiliki kaitan dan mendukung studi kasus yang dibahas. Dari kajian literatur dan teori-teori yang dimuat akan menghasilkan gagasan yang membantu peneliti dalam analisa.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini akan membahas metode penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana penelitian ini dilakukan dan bagaimana sistem pengolahan data yang akan diimplementasikan nantinya. Terdiri dari objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, variabel penelitian operasional, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, pengujian instrumen penelitian, uji validitas, uji reliabilitas dan hasil tes instrumen awal. Pada gilirannya memberikan gambaran kasar tentang data yang telah dikumpulkan melalui media nomor yang tertera pada tabel hasil akhir data. Sehingga peneliti mengetahui bagaimana proses secara signifikan dari awal hingga akhir penelitian.

Bab IV: Analisis dan Pembahasan

Bab ini akan membahas deskripsi hasil yang diperoleh dan bagaimana setiap variabel yang terlibat berdampak pada hasil akhir. Sehingga penelitian ini dapat dipastikan keabsahannya dan reliabel untuk dipercaya oleh pembaca akhir. Selanjutnya akan dibahas tentang bagaimana melihat pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel terikat dengan menggunakan *P-value*, *T-statistic*, *Original Sample* dan *Inner model*. Jadi masing-masing efek akan dijelaskan secara singkat.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab yang menentukan untuk penelitian ini dimana terdapat kesimpulan akhir dari penelitian berdasarkan pengolahan data yang sedang berlangsung dan sebagai dasar rekomendasi yang diberikan dalam implikasi manajerial bagi praktisi bisnis.