BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor industri menjadi salah satu pendorong utama dalam pertumbuhan, keberhasilan, dan inovasi dari suatu negara, selain memberikan nilai tambah, sektor industri manufaktur dapat menciptakan lapangan kerja lebih banyak daripada sektor ekonomi lainnya sehingga banyak melibatkan tenaga kerja dalam operasi bisnisnya, selain itu sektor industri juga perlu memperhatikan adaptif dalam berinovasi pada produk dan/atau jasa yang dihasilkan, hal ini sebagai upaya untuk menanggapi kebutuhan pelanggan. Faktor utama dalam mempertahankan kompetisi di sektor industri untuk jangka panjang dan berkelanjutan yaitu adaptasi terhadap perubahan pelanggan (Khabaz, 2024).

Industri kecantikan dan perawatan pribadi menjadi salah satu penggerak pertumbuhan ekonomi dunia pada tahun terakhir, Indonesia tercatat menduduki urutan pasar ekonomi kesembilan dalam sektor kecantikan dan perawatan diri di dunia. Memahami referensi pengguna produk kecantikan menjadi salah satu kesuksesan pasar ekonomi dalam sektor industri kecantikan dan perawatan diri, khususnya pada industri manufaktur di Indonesia yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan peningkatan permintaan dari pelanggan. Dalam menghadapi dinamika pasar yang kompetitif terhadap perubahan *tren* yang begitu cepat, sehingga industri manufaktur diharapkan memiliki adaptasi yang tinggi sebagai pemenuhan dari permintaan pasar. Inovasi pada produk menjadi salah satu faktor utama untuk meraih keunggulan dalam berkompetisi di antara perusahaan

manufaktur kosmetik dengan menciptakan produk baru dan kualitas tertinggi (Khabaz, 2024).

Perubahan yang dinamis di Industri manufaktur produk kecantikan memunculkan ekspektasi baru dari manajemen perusahaan terhadap kinerja karyawan, dalam *strategic human resource management* (SHRM) memainkan peran penting dalam implementasi pengelolaan sumber daya manusia berbasis kinerja, melalui beberapa pendekatan dengan kepuasan kerja yang selaras dengan peningkatan kinerja karyawan (Adiguzel et al., 2020). Kepemimpinan memainkan peran yang penting dalam mengoptimalkan sumber daya manusia karena kepemimpinan mampu memberikan fasilitas dalam pengembangan kompetensi karyawan untuk keberhasilan organisasi, salah satunya adalah model kepemimpinan *servant leadership* yang memberikan fasilitas untuk pengembangan kapasitas kinerja yang adaptif (Balti & Karoui Zouaoui, 2024).

Kinerja adaptif *(adaptive performance)* individu dalam perilaku organisasi memberikan identifikasi bahwa individu dapat beradaptasi dengan tugas yang berubah dan situasi yang dinamis, hal ini tentu ada kontribusi dari fungsi organisasi yang baik. Penelitian terdahulu telah mengidentifikasikan faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap pengembangan *adaptive performance*, oleh karena itu perusahaan dapat memperoleh manfaat dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan untuk menghadapi dinamika kebutuhan pasar (Balti & Karoui Zouaoui, 2024).

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
Does servant leadership better explain work engagement, career satisfaction and adaptiver performance than authentic leadership ? (Kaya & Karatepe, 2020c).	*Servant leadership, authentic leadership, work engagement, career satisfaction, adaptive performance.*	*Servant leadership* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan karir, SL memiliki dampak positif pada *work engagement* dan *adaptive performance* dibandingkan dengan dampak positif dari *authentic leadership.*
Does servant leadership moderate the link between strategic human resource management on rule breaking and job satisfaction (Adiguzel et al., 2020b).	*Strategic human resource, servant leadership, rule breaking, job satisfaction.*	*Servant leadership* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *rule breaking*, *servant leadership* memiliki pengaruh terhadap signifikan positif terhadap *job satisfaction.*
Employee and manager's emotional intelligence and individual adaptive performance : the role of servant leadership climate (Balti & Karoui Zouaoui, 2024b).	*Emotional intelligence, servant leadership, individual adaptive performance.*	*Emotional intelligence* karyawan secara langsung mempengaruhi *individual adaptive performance*, kemudian terdapat pengaruh tidak langsung dari *emotional intelligence* terhadap *adaptive performance* yang dimediasi oleh *servant leadership*
Strategic human resource practices and new product development performance: The mediating role of intellectual capital (Ghlichlee & Goodarzi, 2023).	*Strategic human resource practices, Intellectual capital, new product development performance*	*Strategic human resource practice* berpengaruh positif terhadap *intellectual capital,* kemudian penelitian ini menunjukan bahwa *intellectual capital* memiliki pengaruh terhadap *new product development performance*
How and when servant leaders fuel creativity: The role of servant attitude and intrinsic motivation (Ruiz-Palomino & Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2020a).	*Servant leadership, servant attitude, employee creativity, intrinsic motivation.*	*Servant leadership* penting dalam meningkatkan kreativitas karyawan, kemudian sikap *servant* yang dibentuk *servant leadership* pada pengikut mempengaruhi secara positif terhadap *employee creativity,* selanjutnya *intrinsic motivation* berpengaruh tidak langsung terhadap *servant leadership.*

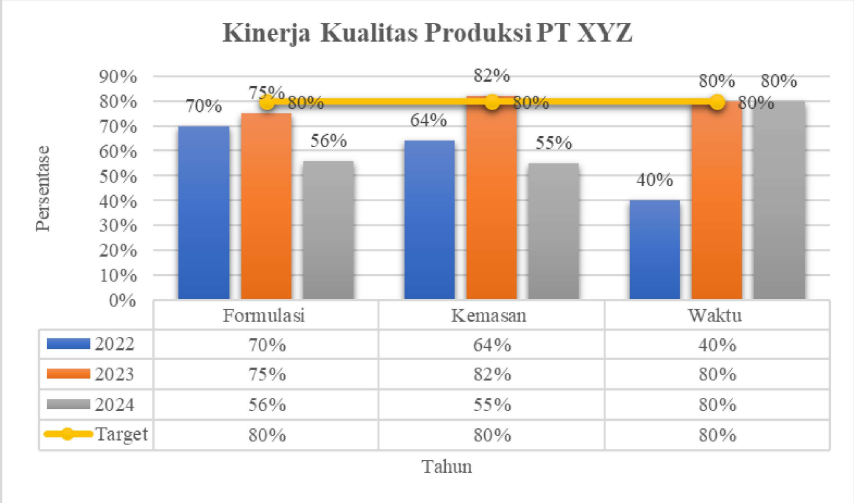
Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction (Wang et al., 2020).	*Professional identity, job satisfaction, employee engagement, turnover intention*	*Professional identity* memiliki pengaruh positif terhadap *employee engagement,* dan *job satisfaction* memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention,* kemudian *employee engagement* dan *job satisfaction* berdampak negatif terhadap *turnover intention*
Satisfaction with HR *practices and employee performance: A moderated mediation model of engagement and health* (Stirpe et al., 2022).	*Satisfaction with* HRPs, *employee health, employee engagement, extra role performance, in role performance.*	*Satisfaction with* HRPs berpengaruh terhadap kedua dimensi yang dipertimbangkan, dan memiliki pengaruh besar terhadap *extra role,* kemudian *employee engagement* mengintervensikan secara signifikan terhadap hubungan *satisfaction with HRPs* dengan *extrarole*
Human resource management practices and employee performance: The role of job satisfaction (Alsafadi & Altahat, 2021b).	*HRM practices, employee engagement, job satisfaction, employee performance*	HRMp memiliki pengaruh positif positif terhadap *employee performance,* serta *job satisfaction* dan komponen lainnya (*Job stability* dan *job enrichment),* kemudian *employee engagement* memoderasi hubungan *HRMp* dan *employee performance*

PT XYZ menjadi objek dalam penelitian ini. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa manufaktur produk kosmetik dengan model bisnis *Business to Business* (B2B). Segmentasi pasar PT XYZ ditujukan kepada pelaku bisnis yang ingin memasarkan produk mereka sendiri, pelanggan memberikan konsep produk kepada PT XYZ, kemudian PT XYZ bertanggung jawab atas keseluruhan proses produksi serta pemenuhan kriteria regulasi dari lembaga dan instansi pemerintah. PT XYZ berlokasi di daerah Tangerang, Indonesia.

Karyawan menjadi salah satu faktor kesuksesan organisasi untuk mempertahankan kompetisi bisnis dalam menghadapi dinamika perubahan pasar.

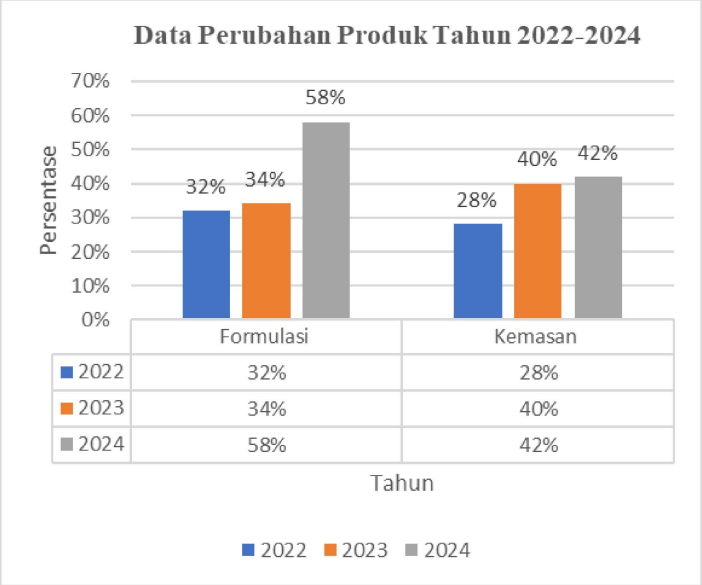
Kinerja karyawan mampu menyesuaikan kebutuhan pelanggan dalam menghasilkan produk kosmetik yang sesuai dengan kriteria baik dari segi kualitas, kecepatan waktu dan kesesuaian produk yang diinginkan pelanggan.

Struktur organisasi PT XYZ terdapat bagian produksi yang memiliki peran sentral sebagai inti dari rantai nilai perusahaan. Fungsi ini tidak hanya menjadi pelaksana proses pembuatan produk, melainkan menjadi pilar utama yang menentukan kualitas, efisiensi dan keberlanjutan bisnis secara keseluruhan. Adapun fungsi bagian produksi yaitu melakukan proses pembuatan produk mulai dari bahan mentah sampai dengan produk *finish good*. Pada bagian produksi terbagi menjadi beberapa unit kerja yaitu unit kerja penimbangan sebagai persiapan *material* formulasi produk, kemudian dilakukan proses oleh unit kerja *mixing* yang bertugas untuk melakukan pengolahan bahan mentah menjadi bahan setengah jadi, selanjutnya dilakukan proses oleh unit kerja *filling* dengan melakukan pengisian produk kedalam kemasan dan dilanjut oleh bagian akhir yaitu unit kerja *packaging* yang bertugas untuk melakukan pengemasan produk sesuai dengan kriteria produk. Melalui rantai proses pembuatan produk didapatkan data kinerja kualitas produk pada bagian produksi pada tahun 2022 hingga 2024, berikut ini data hasil kinerja kualitas produk pada bagian produksi :



Gambar 1. 1 Kinerja Kualitas Produksi PT XYZ
Sumber : Olah Data Produksi PT XYZ

Pada Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja terhadap kualitas produksi dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2024, yaitu pada kualitas formulasi produk mengalami penurunan pada tahun 2024 dengan angka 56% dari 75% di tahun sebelumnya dan dari 3 tahun terakhir masih dibawah batas target kualitas produk. Kemudian pada kualitas kemasan mengalami penurunan di tahun 2024 dengan angka 55% dari 82% di tahun 2023 dan tahun 2022 dengan persentase 64%, selanjutnya berdasarkan kualitas target waktu penyelesaian telah mencapai target di tahun 2023 dan 2024 dengan persentase 80%. Berdasarkan data kualitas kinerja produksi dari tahun 2022 hingga 2024 melalui tiga aspek pengukuran yaitu formulasi, kemasan dan waktu, data tersebut menunjukkan bahwa hasil kualitas produk rata-rata masih dibawah target yang ditentukan oleh perusahaan, sedangkan yang mencapai target yaitu pada aspek kemasan di tahun 2023 dan aspek kualitas waktu pada tahun 2023 dan 2024. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan serius pada PT XYZ, untuk itu dilakukan penelusuran lebih lanjut sehingga didapatkan data sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Data Perubahan Produk
Sumber : Olah Data Produksi PT XYZ

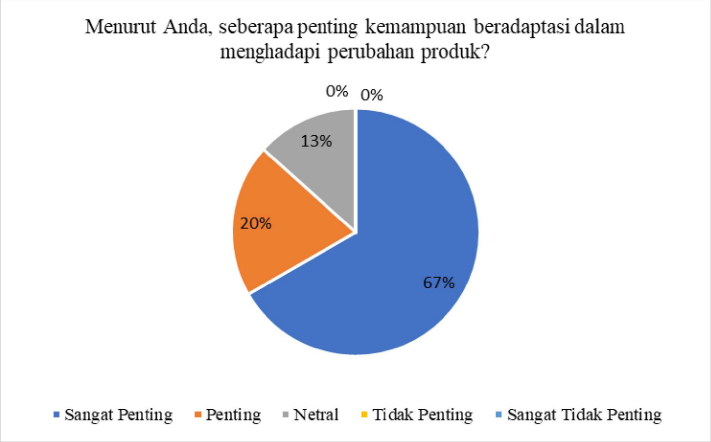
Pada Gambar 1.2. diatas menunjukkan bahwa frekuensi perubahan formulasi dan kemasan produk mengalami peningkatan secara signifikan. Jumlah perubahan formulasi produk naik dari 32% pada tahun 2022 menjadi 34% di tahun 2023 dan 58% di tahun 2024, kemudian jumlah perubahan pada kemasan produk meningkat dari 28% pada tahun 2022 menjadi 40% di tahun 2023 dan 42% pada tahun 2024.

Peningkatan perubahan produk ini menunjukkan bahwa perusahaan secara agresif melakukan inovasi terhadap pengembangan produk, baik dari segi bahan, komposisi maupun kemasan luar. Namun agresivitas inovasi ini perlu didukung oleh kesiapan tenaga kerja pada bagian produksi. Melalui hasil studi eksplorasi yang dilakukan pada bagian produksi terhadap penurunan kualitas produk pada tahun 2022 hingga 2024 di PT XYZ dengan jumlah responden eksplorasi sebanyak 30 karyawan yang bekerja lebih dari satu tahun menunjukkan bahwa 90% responden mengakui perubahan produk merupakan tantangan utama dalam kinerja

bagian produksi dan 10% diantaranya menjawab tidak. Berikut terlampir gambar hasil studi eksplorasi mengenai perubahan produk menjadi tantangan utama terhadap kinerja bagian produksi :

Gambar 1. 3 Hasil Studi Eksplorasi Mengenai Perubahan Produk menjadi Tantangan Utama terhadap Kinerja Produksi
Sumber : Studi Eksplorasi Bagian Produksi PT XYZ (2025)

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden PT XYZ merasa perubahan produk merupakan tantangan utama dalam kinerja produksi. Hal ini menunjukkan terdapat dinamika perubahan baik dari segi formulasi, kemasan, desain, waktu yang mempengaruhi dalam proses atau proses produk berdampak langsung terhadap performa kerja pada bagian produksi, sehingga berdampak baik dari segi kecepatan, kualitas produk maupun ketepatan hasil produk. Oleh karena itu adaptasi terhadap perubahan produk perlu menjadi perhatian terhadap prioritas strategis manajerial. Selanjutnya dilakukan studi eksplorasi mengenai sejauh mana kemampuan beradaptasi dinilai penting saat terjadi perubahan produk terhadap kinerja produksi, berikut adalah gambar hasil studi eksplorasi :



Gambar 1. 4 Hasil Studi Eksplorasi mengenai Intensitas Produksi dengan Pendekatan Khusus
Sumber : Studi Eksplorasi Bagian Produksi PT XYZ (2025)

Pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap kemampuan adaptasi sangat penting dengan angka persentase 67%, kemudian 20% lainnya memberikan penilaian penting dan 13% lainnya memberikan penilaian netral, data ini menunjukkan sebagian besar responden menyadari bahwa dalam menghadapi perubahan produk kemampuan adaptasi menjadi faktor yang krusial. Dan dipertegas dengan 20% responden yang memberikan penilaian penting, sehingga total 87% responden berada pada spektrum "Penting" hingga "Sangat Penting". Oleh karena itu berdasarkan data studi eksplorasi ini menegaskan bahwa kemampuan adaptif sebagai elemen inti dalam performa kerja bagian produksi dalam menghadapi tantangan dinamika perubahan produk di PT XYZ. Selanjutnya dilakukan studi eksplorasi lanjutan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap pengalaman responden dalam menghadapi dinamika perubahan produk, berikut adalah hasil studi eksplorasi lanjutan :

Gambar 1. 5 Hasil Studi Eksplorasi mengenai Kondisi Karyawan Ketika Menghadapi Perubahan Produk
Sumber : Studi Eksplorasi Bagian Produksi (2025)

Pada Gambar 1.5 menunjukkan bahwa 57% responden menyatakan mengalami kesulitan dalam beradaptasi terhadap perubahan produk sedangkan 43% lainnya menyatakan tidak mengalami kesulitan. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar responden telah menyadari pentingnya kemampuan adaptif sebagaimana pada hasil studi eksplorasi gambar 1.4 yang mencerminkan penilaian penting hingga sangat penting, namun dalam implementasinya, masih terdapat hambatan terhadap proses adaptasi di tingkat operator produksi. Hal ini memberikan fakta bahawa lebih dari separuh responden mengalami kesulitan menunjukkan adanya kesenjangan antara kesadaran terhadap pentingnya adaptasi dan kapabilitas aktual dalam menghadapi perubahan produk. Oleh karena itu dapat dapat disimpulkan bahwa penguatan kapabilitas adaptif karyawan merupakan aspek strategis yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja bagian produksi di tengah dinamika perubahan produk pada PT XYZ.

Berdasarkan studi eksplorasi di atas memberikan informasi terkait permasalahan yang terjadi pada industri manufaktur kosmetik di PT XYZ untuk

menghadapi persaingan pada sektor industri kosmetik, di antaranya yaitu diperlukan tenaga kerja yang adaptif terhadap perubahan yang terjadi, baik dari formulasi bahan baku maupun dari preferensi pelanggan terhadap bahan kemas produk sehingga memerlukan kapabilitas kinerja adaptif terhadap penyesuaian tren pasar dalam pembuatan produk, selain itu juga untuk memenuhi keinginan pelanggan yang sering kali sulit untuk diprediksi sehingga terjadi lonjakan permintaan produk yang mendadak, hal ini akan berpengaruh terhadap potensi melebihi jadwal jam produksi di lapangan pada biasanya dan kesiapan individu operator produksi. Data dan studi eksplorasi ini memberikan informasi bahwa perlunya melakukan beberapa pendekatan untuk menjaga kestabilan di lapangan untuk tetap selaras antara tujuan bisnis perusahaan dan sumber daya manusia yang mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan yang serba cepat. Kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi perusahaan, dengan harapan karyawan mampu memenuhi kinerja yang ditargetkan.

Berdasarkan literatur penelitian sebelumnya melalui pendekatan kepuasan kerja *(job satisfaction)* karyawan yang tinggi, maka karyawan akan melampaui kinerja yang ditargetkan dan dapat memberikan kontribusi yang sangat positif untuk perusahaan (Adiguzel et al., 2020). Manajemen sumber daya manusia sebagai departemen yang memiliki fungsi untuk memastikan kepuasan kerja karyawan sesuai dengan peningkatan kinerja, sehingga perlu *strategic human resource management* (SHRM) dalam mengelola sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan perusahaan, selain itu perusahaan memerlukan karyawan yang berbakat yang dapat mengikuti beberapa dinamika pekerjaan. Pada informasi di atas untuk mempertahankan pelayanan kepada pelanggan dengan baik, sehingga diperlukan

gaya kepemimpinan yang efektif, namun berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat kesenjangan terhadap perilaku *rule breaking* (pelanggaran aturan), yang mana karyawan melakukan pelanggaran aturan untuk memberikan pelayanan pada pelanggan melebihi dari yang diharapkan oleh perusahaan, hal ini terjadi karena dampak dari SHRM dan gaya kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*), dan menurut penelitian sebelumnya perlu melakukan penelitian lebih lanjut dalam budaya dan sektor yang berbeda terkait *work engagement* dalam perilaku *rule breaking* (melanggar aturan) dan perilaku lainnya dalam organisasi (Kaya & Karatepe, 2020).

Berdasarkan informasi yang didapat dari PT XYZ dan penelitian sebelumnya, untuk itu pada penelitian ini mengajukan penelitian baru yang diadaptasi dari model penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan SHRM dalam pelanggaran aturan yang dimoderasi oleh *servant leadership dan* dimoderasi oleh *job satisfaction* dan *work engagement* terhadap *adaptive performance* (Adiguzel et al., 2020; Kaya & Karatepe, 2020). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh dari praktik SHRM dalam *rule breaking* yang dimoderasi oleh *servant leadership* yang mempengaruhi *job satisfaction* dan *work engagement* terhadap adaptive performance pada PT XYZ.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan model yang diusulkan di atas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *strategic human resource management* memiliki pengaruh negatif terhadap *rule breaking* ?

2. Apakah *strategic human resource management* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction* ?
3. Apakah *servant leadership* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *rule breaking* ?
4. Apakah *servant leadership* memiliki pengaruh negatif terhadap *job satisfaction* ?
5. Apakah *servant leadership* memoderasi pengaruh antara *strategic human resource management* dan *rule breaking* ?
6. Apakah *servant leadership* memoderasi pengaruh antara *strategic human resource management* dan *job satisfaction* ?
7. Apakah *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *work engagement* ?
8. Apakah *work engagement* berpengaruh positif terhadap *adaptive performance* ?
9. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *adaptive performance* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, sehingga pada penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *strategic human resource management* terhadap perilaku *rule breaking*
2. Mengetahui pengaruh *strategic human resource management* terhadap *job satisfaction*
3. Mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap perilaku *rule breaking*
4. Mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction*

5. Mengetahui pengaruh *servant leadership* yang memoderasi antara *strategic human resource management* dan *rule breaking*
6. Mengetahui pengaruh *servant leadership* yang memoderasi antara *strategic human resource management* dan *job satisfaction*
7. Mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *work engagement*
8. Mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *adaptive performance*
9. Mengetahui *job satisfaction* dan *adaptive performance*

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini memberikan peran dalam memperkaya literatur akademik di bidang manajemen sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan pengaruh SHRM terhadap perilaku kinerja adaptif karyawan dalam lingkungan kerja yang dinamis, adapun dalam konteks industri di PT XYZ memberikan manfaat terhadap pemahaman baru mengenai pentingnya dalam SHRM untuk menghadapi tantangan tren bisnis dan kebutuhan pasar yang cepat berubah.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini mampu memperluas cakupan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh SHRM terhadap perilaku organisasi khususnya pada konteks *rule breaking* yang sering kali muncul di dalam proses produksi yang membutuhkan penyesuaian yang cepat dan tepat dalam merespon permintaan pasar, selain itu penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi untuk memperjelas posisi *servant leadership* sebagai variabel yang memoderasi yang mampu memperkuat atau melemahkan hubungan antara SHRM dan perilaku kerja seperti *job satisfaction , rule breaking*, dan *work engagement*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam temuan dan penelitian ini memberikan referensi bagi perusahaan, terutama bagi jajaran manajemen dan bagian *human resource management* dalam menyusun kebijakan dan merancang strategi kerja yang berorientasi pada performa kinerja yang adaptif yang selaras dengan tujuan bisnis perusahaan untuk tetap bersaing dalam tantangan bisnis, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang pendidikan khususnya sebagai bahan pembelajaran maupun referensi akademik bagi peneliti lainnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai hubungan SHRM, kepemimpinan dan perilaku kerja karyawan, sehingga penelitian ini mampu memberikan kontribusi holistik baik pada pengembangan praktik manajerial maupun dalam ranah keilmuan yang lebih luas.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun secara runtut, penelitian ini terdiri atas lima bab utama yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang utuh, di antaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

berisikan tentang latar belakang yang menjadi dasar dalam penelitian ini, memaparkan variabel yang digunakan pada penelitian, kemudian rumusan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian mengenai teori-teori manajemen sumber daya manusia serta variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu, *strategic human*

resource management, *servant leadership, rule breaking, job satisfaction, work engagement,* dan *adaptive performance*, selanjutnya dilakukan pengembangan hipotesis penelitian serta model-model yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas secara rinci dengan cakupan jenis dan desain penelitian, objek dan subjek penelitian, kemudian dilakukan pembahasan pada unit analisis, pengukuran variabel yang diajukan, uraian definisi konseptual operasional variabel, dan skala pengukuran variabel, pada bab ini juga memberikan informasi sumber dan teknik pengumpulan data, penyusunan kuesioner, dan diakhiri dengan teknik analisis data dan uji pendahuluan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari pengolahan dan analisa data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan dianalisis secara kuantitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan, dimulai dari profil demografi responden selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif setiap variabel dan kemudian dilakukan analisa dengan metode PLS-SEM, tahap selanjutnya disajikan pembahasan secara kritis terhadap hasil yang diperoleh dalam bentuk diskusi untuk menjelaskan masalah dalam penelitian secara rinci.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil analisis data penelitian yang diuraikan, serta implikasi dalam bidang manajemen dan batasan-batasan pada penelitian, kemudian bab ini juga memberikan rekomendasi perbaikan penelitian bagi penelitian selanjutnya.