

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam era ekonomi berbasis informasi dan pelayanan. Sektor ini ditandai dengan tingginya keterlibatan sumber daya manusia dalam proses penciptaan nilai dan pemberian layanan kepada konsumen. Oleh karena itu, kinerja dan produktivitas karyawan menjadi elemen krusial dalam menjaga daya saing perusahaan di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif. Kinerja karyawan dapat menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai sejauh mana sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan telah berperan dalam mendorong kemajuan organisasi (Widodo dkk, 2022). Untuk mencapai tujuan optimal, perusahaan memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang terarah, melalui kebijakan-kebijakan yang mampu mengakomodasi kepentingan perusahaan sekaligus memperhatikan kebutuhan karyawan.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di industri jasa yaitu pada yang berlokasi di Kota Surabaya. Perusahaan ini memiliki 138 karyawan operasional dan 45 karyawan *back office* yang memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas pelayanan kepada pelanggan. Karyawan operasional adalah karyawan yang memegang peranan penting karena berhubungan langsung dengan aktivitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan latar belakang pendidikan yang beragam mulai dari lulusan SMA hingga S1, karyawan operasional di PT XYZ

terdiri atas dua tipe, yaitu *daily worker* dan *casual*. Komposisi karyawan operasional didominasi oleh *daily worker*, dikarenakan karyawan *casual* hanya direkrut dan dibutuhkan pada saat terjadi peningkatan aktivitas operasional atau *high season*. *Daily worker* merupakan karyawan yang bekerja berdasarkan kebutuhan harian dan menerima upah sesuai jumlah hari kerja yang dijalani, serta memiliki keterikatan kontrak jangka pendek dengan perusahaan selama satu tahun. Kontrak tersebut dapat diperpanjang apabila kinerja karyawan dinilai baik oleh perusahaan. Sementara itu, karyawan *casual* bekerja secara tidak tetap atau sesuai kebutuhan perusahaan tanpa jadwal kerja yang pasti. Kedua tipe karyawan ini bersifat fleksibel dan memiliki nominal gaji per jam yang sama, namun karyawan *casual* memiliki jumlah hari dan jam kerja yang tidak menentu dibandingkan dengan *daily worker*.

Karyawan *back office* merupakan karyawan dengan minimal pendidikan S1 yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan, melainkan menangani fungsi administratif, pengolahan data, serta kegiatan internal lain yang menunjang kelancaran proses kerja. Karyawan *back office* di PT XYZ terdiri atas dua tipe, yaitu *daily worker* dan karyawan dengan sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Umumnya, karyawan *back office* memulai pekerjaannya dengan status *daily worker* untuk menjalani masa adaptasi dan penilaian kinerja. Karyawan *back office* dengan status *daily worker* memiliki kontrak jangka pendek dengan durasi 1 tahun. Apabila dinilai memenuhi kriteria perusahaan, status kerja dapat ditingkatkan menjadi PKWT sebagai bentuk perpanjangan karier dan pengakuan atas kinerja yang baik. Sistem ini diterapkan untuk memberikan kesempatan bagi

karyawan memperoleh status kerja yang lebih stabil. Karyawan dengan sistem PKWT memiliki perjanjian kerja tertulis dengan masa kontrak tertentu serta memperoleh kompensasi dan hak kerja yang lebih stabil.

Karyawan operasional di PT XYZ bekerja selama 6 hari kerja dalam seminggu dengan 1 hari libur, sedangkan karyawan *back office* memiliki sistem kerja 5 hari kerja dengan 2 hari libur. Dari segi kompensasi, gaji karyawan operasional masih berada di bawah Upah Minimum Regional (UMR), sementara karyawan *back office* memperoleh gaji yang dimulai dari besaran UMR sesuai kebijakan perusahaan. Meskipun terdapat kategori yang sama yaitu *daily worker*, standar upah per jam antara karyawan operasional dan *back office* tetap berbeda, karena perbedaan jenis pekerjaan, tanggung jawab, serta kriteria pendidikan yang diterapkan perusahaan. Karena adanya sistem jenjang karier, terikat perjanjian kerja dengan jangka waktu tertentu dan mendapatkan kompensasi yang lebih stabil, tingkat *turnover* pada karyawan *back office* cenderung rendah. Namun, pada tiga tahun terakhir perusahaan menghadapi sejumlah permasalahan, di antaranya penurunan tingkat kehadiran serta meningkatnya *turnover* pada karyawan operasional. Hal ini dapat disebabkan karena sistem kerja yang fleksibel tanpa jaminan pendapatan tetap.

Menurut Tigau dan Sugiarto (2022), *turnover* adalah tingkat perputaran karyawan dalam suatu organisasi, yaitu perbandingan antara jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah rata-rata karyawan dalam periode tertentu. Meningkatnya *turnover* menjadi salah satu permasalahan serius bagi banyak perusahaan, karena menunjukkan adanya ketidakstabilan tenaga kerja. Dampak negatif *turnover* adalah

meningkatnya beban kerja bagi karyawan yang masih bertahan, karena mereka harus menanggung tanggung jawab tambahan untuk menutupi kekurangan tenaga kerja. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan penurunan motivasi kerja. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian Juleiqa dan Indarto (2024), diketahui bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang diterima oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan terjadinya *turnover*. Beban kerja yang berlebihan tidak hanya meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat motivasi kerja. Menurut Rony dkk (2023), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat *turnover* karyawan, antara lain kepuasan kerja, kompensasi yang tidak sesuai, kepercayaan terhadap organisasi, dukungan manajemen, serta kesejahteraan karyawan. Tingkat *turnover* yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja, mengganggu kinerja karyawan, serta menimbulkan biaya tambahan dalam pelatihan karyawan baru.

Tabel 1.1 Data *Turnover* Karyawan Operasional 2022-2024

Tahun	Jumlah Karyawan Operasional Awal Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Akhir Tahun	Tingkat <i>Turnover</i>
2022	128	18	12	134	9%
2023	134	21	15	140	11%
2024	140	26	19	147	13,5%

Sumber: PT XYZ (Data Diolah).

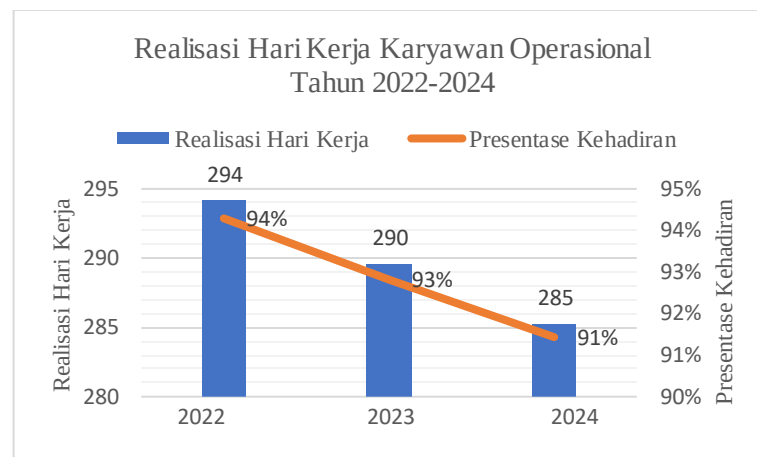
Berdasarkan data Tabel 1.1, jumlah karyawan operasional PT XYZ mengalami fluktuasi selama periode 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022 jumlah karyawan awal tercatat sebanyak 128 orang, dengan 18 karyawan baru yang masuk dan 12 karyawan keluar, sehingga jumlah akhir menjadi 134 orang. Tahun 2023 jumlah karyawan awal menjadi 134 orang, namun meskipun terdapat 21 karyawan baru terdapat 15 karyawan keluar sehingga jumlah akhir hanya mencapai 140 orang. Kondisi serupa juga terjadi pada tahun 2024, di mana jumlah awal 140 orang dengan 26 karyawan baru, tetapi terdapat 19 karyawan keluar sehingga jumlah akhir menjadi 147 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan operasional cenderung meningkat dari 9% pada 2022, menjadi 11% pada 2023, dan mencapai 13,5% pada 2024. Meskipun jumlah karyawan secara keseluruhan tampak meningkat setiap tahunnya, namun peningkatan tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi yang stabil, karena tingginya angka *turnover* menunjukkan adanya perputaran tenaga kerja yang cukup tinggi. Peningkatan ini mengindikasikan adanya permasalahan serius dalam retensi karyawan operasional.

Berdasarkan penelitian Alkautsar dan Luterlean (2021), kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kehadiran karyawan. Ketika kompensasi yang diberikan perusahaan dirasakan tidak sepadan dengan beban kerja yang dijalankan, maka karyawan cenderung menurunkan tingkat kehadirannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi dapat berdampak langsung pada peningkatan tingkat absensi dan *turnover* karyawan. Selain itu, motivasi kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 1.2 Realisasi Hari Kerja Karyawan Operasional Tahun 2022-2024

Tahun	Target Hari Kerja	Realisasi Hari Kerja	Presentase Kehadiran
2022	312 Hari	294 Hari	94%
2023	312 Hari	290 Hari	93%
2024	312 Hari	285 Hari	91%

Sumber: PT XYZ (Data Diolah)



Gambar 1.1 Diagram Absensi Karyawan Operasional PT XYZ Tahun 2020-2022

Sumber: PT XYZ (Data Diolah).

Berdasarkan Tabel 1.2 dan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui adanya tren penurunan angka kehadiran karyawan dari tahun ke tahun dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Berdasarkan data, jumlah rata-rata kehadiran pada tahun 2022 tercatat sebesar 294 hari atau 94% per karyawan, kemudian menurun menjadi 290 hari atau 93% pada tahun 2023, dan kembali mengalami penurunan menjadi 285 hari atau 91% pada tahun 2024. Angka tersebut dihitung berdasarkan total hari kerja efektif, yaitu jumlah hari kerja yang seharusnya dihadiri oleh karyawan sesuai dengan jadwal kerja tahunan perusahaan. Data ini menunjukkan realisasi kehadiran aktual karyawan dibandingkan dengan target hari kerja tahunan sebanyak 312 hari.

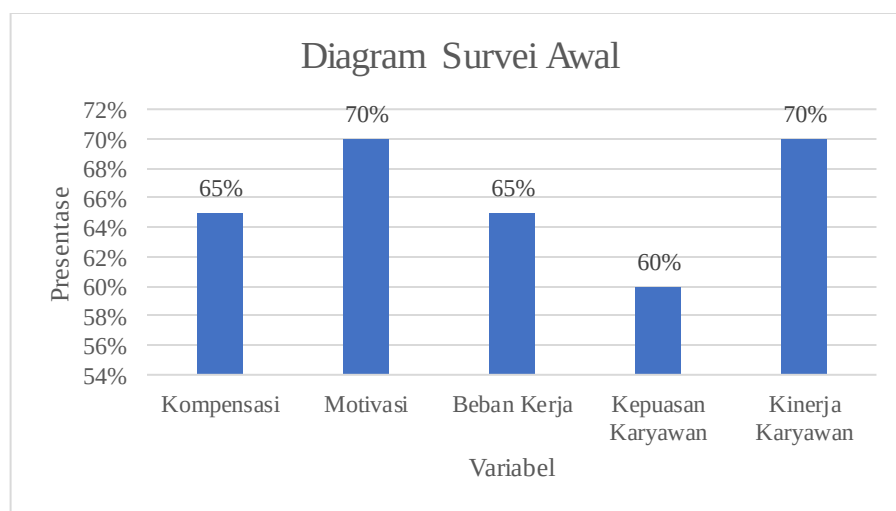
Data tersebut berasal dari hasil rekapitulasi kehadiran 100 karyawan operasional yang aktif bekerja selama periode 2022 hingga 2024.

Penurunan tingkat kehadiran karyawan ini mengindikasikan adanya permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari manajemen perusahaan, karena kehadiran karyawan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur disiplin kerja, komitmen, serta kinerja individu. Tingkat kehadiran yang rendah dapat berdampak pada terganggunya operasional perusahaan, menurunnya produktivitas kerja, serta meningkatnya beban kerja bagi karyawan lain yang tetap hadir. Selain itu, kondisi tersebut juga berpotensi memengaruhi kualitas layanan dan pencapaian target perusahaan secara keseluruhan. Apabila fenomena ini tidak segera diatasi, maka dapat menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun non-finansial bagi organisasi.

Menurut Alkautsar dan Luterlean (2021), kondisi menurunnya kehadiran karyawan berkaitan dengan faktor kompensasi, di mana kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kehadiran karyawan. Ketika kompensasi yang diberikan perusahaan dirasakan tidak sepadan dengan beban kerja yang dijalankan, karyawan cenderung menurunkan tingkat kehadirannya, meningkatkan perilaku ketidakhadiran, atau bahkan mencari peluang kerja di tempat lain yang dianggap lebih memberikan kesejahteraan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan karyawan terhadap sistem kompensasi dapat berdampak langsung pada meningkatnya tingkat absensi dan *turnover* karyawan.

Selain kompensasi, penurunan kehadiran juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepuasan kerja, kondisi lingkungan kerja, beban kerja, serta hubungan

antara atasan dan bawahan. Karyawan yang merasa tidak dihargai, kurang mendapatkan dukungan, atau mengalami tekanan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang kurang optimal, termasuk dalam hal kehadiran. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem kompensasi yang diterapkan, baik dari segi keadilan, kelayakan, maupun daya saing dengan perusahaan lain di industri yang sama.



Gambar 1.2 Diagram Survei Awal

Sumber: Data hasil survei awal peneliti (2025).

Berdasarkan data pada Gambar 1.2, menunjukkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti kepada 20 karyawan operasional di PT XYZ, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar karyawan masih menghadapi permasalahan terkait kompensasi, motivasi, beban kerja, kepuasan, dan kinerja. Sebanyak 65% responden menilai kompensasi yang diterima belum sesuai dengan beban kerja karena gaji dianggap rendah, tunjangan terbatas, serta bonus yang jarang diterima. Dari sisi motivasi, 70% karyawan menyatakan kurang termotivasi akibat minimnya penghargaan dari atasan dan terbatasnya peluang pengembangan diri. Selain itu,

65% responden menganggap beban kerja tidak merata, di mana ada karyawan yang merasa tanggung jawabnya lebih berat dibanding rekan lainnya. Terkait kepuasan kerja, dengan 60% responden merasa kurang puas karena aturan kerja dinilai kurang fleksibel dan komunikasi antar tim masih lemah. Pada aspek kinerja, sebanyak 70% responden mengaku pelatihan dan fasilitas kerja yang tersedia belum cukup mendukung pencapaian target, sehingga produktivitas tidak optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi karyawan operasional berkaitan erat dengan kompensasi, motivasi, dan beban kerja yang pada akhirnya berimplikasi terhadap kepuasan dan kinerja mereka. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan dan kinerja karyawan operasional di PT XYZ.

Fenomena yang terjadi di PT XYZ menunjukkan adanya peningkatan tingkat *turnover* dan penurunan kehadiran karyawan operasional. Menurut Tigau dan Sugiarto (2022), *turnover* mencerminkan ketidakstabilan tenaga kerja yang berdampak pada meningkatnya beban kerja karyawan yang masih bertahan. Beban kerja yang semakin berat berpotensi menimbulkan kelelahan, stres, serta penurunan motivasi kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan Juleiqa dan Indarto (2024) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi tidak hanya meningkatkan kecenderungan *turnover*, tetapi juga menurunkan motivasi kerja karyawan. Selain beban kerja, kompensasi juga menjadi faktor penting yang berkaitan dengan permasalahan absensi dan *turnover*. Penelitian terdahulu oleh Rony dkk (2023) menjelaskan bahwa tingkat *turnover* karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja,

sistem kompensasi yang tidak sesuai, serta kesejahteraan karyawan. Alkautsar dan Luterlean (2021) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ketika kompensasi yang diberikan tidak sepadan dengan beban kerja, karyawan cenderung menurunkan tingkat kehadirannya dan meningkatkan niat untuk keluar dari perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompensasi dan beban kerja merupakan faktor awal yang memicu penurunan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

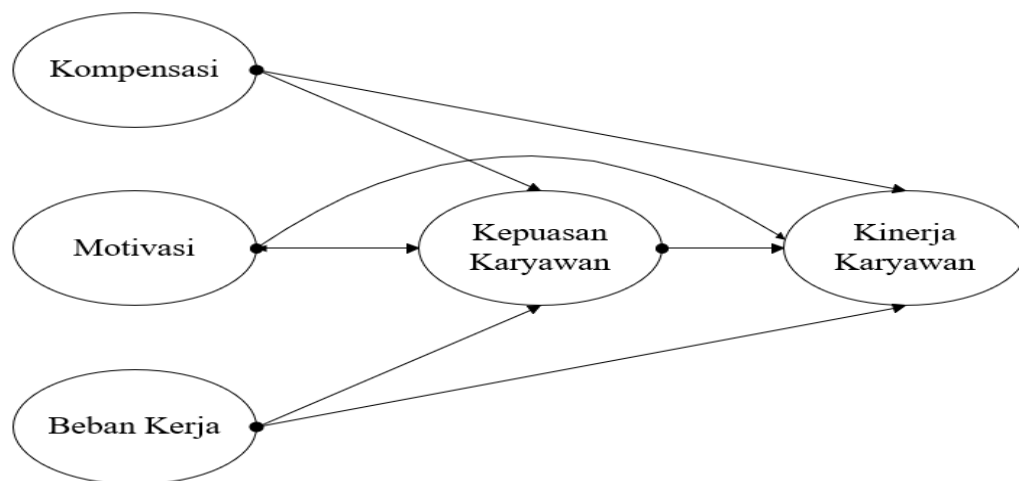
Hubungan antarvariabel tersebut diperkuat oleh penelitian Wisanggeni (2024) yang menyatakan bahwa kompensasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Motivasi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Sartika dkk (2024), di mana karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung merasa lebih puas dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Sementara itu, Andriani dkk (2023) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana beban kerja yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan tanggung jawab dan daya juang, sedangkan beban kerja yang berlebihan justru menurunkan kinerja akibat kelelahan.

Berdasarkan fenomena empiris di PT XYZ dan didukung oleh teori serta temuan penelitian terdahulu, variabel kompensasi, motivasi, dan beban kerja dipilih sebagai variabel independen karena merupakan faktor utama yang memengaruhi kondisi dan perilaku kerja karyawan. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan dipilih sebagai variabel dependen karena keduanya merepresentasikan dampak lanjutan dari ketidakseimbangan antara kompensasi, motivasi, dan beban kerja. Penelitian

terdahulu umumnya masih menguji hubungan variabel-variabel tersebut secara terpisah, sehingga belum memberikan gambaran yang menyeluruh. Sementara itu, di PT XYZ Surabaya belum pernah dilakukan penelitian yang mengkaji secara simultan hubungan antara kompensasi, motivasi, beban kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Oleh karena itu, kondisi ini menjadi celah penelitian (*research gap*) yang mendasari pentingnya penelitian ini.

Berdasarkan permasalahan yang ada, diperlukan metode statistik multivariat untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten secara menyeluruh. Metode yang umum digunakan antara lain SEM, PLS, dan GSCA. SEM (*Structural Equation Modeling*) merupakan metode analisis multivariat generasi kedua yang dikembangkan dari analisis regresi dan faktor klasik. Metode ini memungkinkan peneliti mengkaji hubungan kompleks antarvariabel untuk memperoleh gambaran yang utuh dari suatu model. Namun, SEM memiliki kelemahan karena memerlukan ukuran sampel besar dan data yang berdistribusi normal agar hasil analisis valid dan reliabel (Santoso & Indrajaya, 2021). PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis multivariat yang digunakan untuk memproyeksikan hubungan linear antarvariabel pengamatan, serta mampu menguji teori dengan data berukuran kecil, tidak berdistribusi normal, dan memprediksi pengaruh antarvariabel laten (Rohmah dkk, 2023). Yusuf (2022) menambahkan bahwa PLS dapat menjelaskan variabel laten secara simultan, meskipun memiliki keterbatasan karena tidak menyediakan ukuran *goodness-of-fit model*. Sementara itu, GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*) merupakan metode baru dalam SEM berbasis komponen

yang dapat menghitung skor secara langsung dan diterapkan pada ukuran sampel kecil. Namun, metode ini kurang stabil jika digunakan pada model dengan indikator formatif. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini memilih menggunakan PLS. Hal ini sesuai dengan temuan Dash dan Paul (2021), bahwa PLS cocok untuk penelitian prediktif dan eksploratif, terutama ketika data tidak berdistribusi normal dan sampel relatif kecil. Hair dkk (2021), juga menegaskan bahwa PLS direkomendasikan ketika tujuan penelitian adalah prediksi dan pengembangan teori.



Gambar 1.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Peneliti (2025).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta fenomena yang terjadi di PT XYZ, maka perumusan masalah yang perlu diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi, motivasi, dan beban kerja, terhadap kepuasan dan kinerja karyawan di PT XYZ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan di PT XYZ?

3. Bagaimana model persamaan struktural yang terbentuk dari variabel kompensasi, motivasi dan beban kerja terhadap variabel kepuasan dan kinerja karyawan?
4. Bagaimana hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan saran perbaikan bagi manajemen PT XYZ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus mengenai penyelesaian masalah. Perlu adanya batasan untuk lebih fokus pada objek permasalahan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini difokuskan pada karyawan yang sedang bekerja dan pernah bekerja lebih dari satu tahun di PT XYZ.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Partial Least Squares* (PLS).

1.4 Asumsi-Asumsi

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, diperlukan adanya beberapa asumsi yang menjadi dasar pemikiran penulis. Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah:

1. Responden dalam penelitian ini memberikan jawaban secara jujur, objektif, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya pada saat pengisian kuesioner.

2. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner mencerminkan keadaan populasi karyawan di PT XYZ.
3. Kebijakan perusahaan tidak berubah selama proses penelitian berlangsung.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagaimana telah dijelaskan di atas maka penulis menyimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi, motivasi, dan beban kerja, terhadap kepuasan dan kinerja karyawan di PT XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan di PT XYZ.
3. Untuk mengetahui model persamaan struktural yang terbentuk dari variabel kompensasi, motivasi dan beban kerja terhadap variabel kepuasan dan kinerja karyawan.
4. Untuk memberikan saran perbaikan bagi manajemen PT XYZ.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

a) Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan.

2. Memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah mengenai penerapan metode PLS dalam menganalisis hubungan antar variabel dalam studi perilaku karyawan di lingkungan organisasi.
3. Memberikan landasan teoretis bagi penelitian mendatang terkait hubungan antara kompensasi, motivasi, dan beban kerja.

b) Praktis

1. Memberikan informasi bagi manajemen PT XYZ dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran.
2. Menjadi dasar evaluasi terhadap efektivitas penerapan sistem kompensasi, pendekatan motivasional, serta pengelolaan beban kerja dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.
3. Membantu perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif guna mendukung peningkatan performa operasional.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pada penelitian berikut yakni :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang dilakukannya penelitian yang menjelaskan alasan pentingnya topik yang diangkat. Bab ini disajikan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan, manfaat penelitian, hipotesis penelitian serta sistematika penulisan. Seluruh komponen tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran awal mengenai arah penelitian pengaruh

kompensasi, motivasi, dan beban kerja terhadap kepuasan dan kinerja karyawan operasional di PT XYZ.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi teori-teori utama, hasil penelitian terdahulu, serta konsep-konsep yang mendukung analisis. Tinjauan pustaka disusun untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian serta memberikan pijakan akademis dalam memahami hubungan antarvariabel yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan langkah-langkah penelitian yang digunakan. Pembahasan mencakup lokasi dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi variabel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan. Dalam penelitian ini metode analisis yang dipilih adalah *Partial Least Squares* (PLS), yang dinilai sesuai untuk menguji hubungan variabel reflektif dan formatif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab berikut berisi pengumpulan data, pengolahan dari data yang sudah dihimpun serta melaksanakan analisis, evaluasi data yang sudah dilakukan pengolahannya guna melakukan penyelesaian akan permasalahan yang dihadapi melalui penggunaan metode *Partial Least Square* (PLS).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab berikut berisi kesimpulan dari penelitian dengan menyeluruh serta beberapa saran yang diberi selaku bahan pertimbangan untuk pihak instansi yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN