

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan perbankan sejak dahulu hingga saat ini telah mengalami perkembangan dan perubahan. Seiring berjalannya waktu, perusahaan di sektor perbankan mengalami transformasi dengan adanya digitalisasi layanan, integrasi teknologi finansial (*fintech*), serta meningkatnya tuntutan nasabah terhadap layanan yang cepat, aman, dan tepat. Tantangan perusahaan di sektor perbankan saat ini dihadapi adalah fenomena lingkungan bisnis VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*). Kondisi ini menuntut organisasi perbankan untuk responsif, adaptif, dan inovatif agar dapat bertahan dan unggul dalam persaingan.

Kondisi ini memaksa perusahaan di sektor perbankan tidak hanya bersaing dalam hal produk dan layanan, tetapi juga dalam membangun ketahanan organisasi melalui sumber daya manusianya (<https://investor.id/finance/246431/perbankan-harus-siapkan-strategi-hadapi-vuca>). Oleh karena itu, sektor perbankan membutuhkan sumber daya manusia yang adaptif, yakni karyawan yang mampu merespons perubahan dengan cepat, menunjukkan kreativitas dalam menghadapi permasalahan baru, mengelola tekanan dan stres kerja, serta terus belajar dan berinovasi seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar.

Dalam pernyataannya, Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia, mengajak masyarakat, khususnya anak-anak muda dapat beradaptasi terutama terhadap digitalisasi yang terjadi secara cepat termasuk di bidang ekonomi dan keuangan

(<https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/Gubernur-Bank-Indonesia-Ajak-Mahasiswa-Adaptasi-Digitalisasi-Kuangan.aspx>). Badan Pusat Statistik (BPS) merilis data dari Sensus Penduduk 2020 yaitu Gen Z yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 mendominasi dunia kerja dengan jumlah sekitar 74,93 juta jiwa, atau 27,94% populasi. Sementara, diikuti oleh milenial sebagai kelompok yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996, menyusul dengan jumlah sekitar 69,38 juta jiwa. Milenial menjadi penduduk dominan urutan kedua dengan presentase 25,87%

Gen Z memiliki keuntungan dalam hal ini dikarenakan gen Z lahir di era teknologi digital dan sangat lekat dengan penggunaan berbagai perangkat serta platform digital. Kemampuan ini memungkinkan Gen-Z secara cepat beradaptasi dengan berbagai perubahan di lingkungan bisnis serta menciptakan solusi inovatif. Karakteristik ini menuntut pengelola sumber daya manusia (SDM) untuk menyelaraskan strategi pengelolaan SDM sesuai dengan karakteristik Gen-Z melalui peningkatan kinerja adaptif dalam organisasi. Kinerja adaptif merupakan perilaku adaptif yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti kemampuan dengan perubahan dengan menunjukkan keunggulan dalam pemecahan masalah, pengelolaan stres, pembelajaran hal baru, serta kemampuan beradaptasi terhadap manusia, budaya, dan lingkungan kerja (Kaltiainen & Hakanen, 2022).

Wawancara peneliti dengan beberapa manajer di perusahaan bank di kota Surabaya menghasilkan pernyataan bahwa karyawan saat ini, khususnya gen Z, yang akan meneruskan perusahaan di masa depan harus dapat *agile* dan adaptif dalam menghadapi perubahan yang terjadi secara cepat.

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang muncul dalam diri seseorang secara sadar maupun tidak sadar untuk menuntut individu tersebut untuk mencapai tujuan tertentu. Rangsangan situasional, preferensi pribadi, dan juga interaksi dapat menentukan motivasi individu dalam mengejar tujuan yang diinginkan (Riyanto et al., 2021). Penelitian Tindow et al (2014) dan Hanafi & Yohana (2017) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja (Rahul et al., 2019). Selain itu, hasil penelitian dari Riyanto et al., (2021) menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi juga kinerja yang karyawan berikan kepada perusahaan (Riyanto et al., 2021).

Motivasi kerja karyawan berperan penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Broussard dan Garrison (2004) secara luas mendefinisikan motivasi sebagai atribut yang menggerakkan individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (Rahul et al., 2019). Berdasarkan *self-determination theory* (SDT), motivasi intrinsik merupakan faktor pendorong terhadap kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Lebih lanjut, studi juga telah mengakui sifat timbal balik dari hubungan antara motivasi intrinsik dan kepuasan kerja (Aljumah, 2023). Maka dari itu, motivasi karyawan dalam mendukung keberhasilan organisasi atau perusahaannya adalah hal yang penting. Rahmayanti (2014) menemukan bahwa motivasi kerja individu dapat diukur dengan beberapa indikator yang terdiri dari beberapa faktor seperti gaji yang sesuai, keamanan kerja, kehormatan dan pengakuan, dan perlakuan yang adil (Rahmadania & Herminingsih, 2021).

Motivasi kerja individu juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi dari individu itu sendiri. Berdasarkan penelitian dari Suyono et al (2021), diperoleh hasil bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan lebih termotivasi dalam bekerja (Suyono et al., 2021). Hal tersebut dapat dilihat dari kehadirannya di perusahaan dan tetap berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan tersebut akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengutamakan kepentingan perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Lebih lanjut, Robbins & Judge (2021) menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu dan tujuannya serta berharap untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Fatmawati & Chaerudin, 2021).

Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kondisi karyawan yang berpihak pada perusahaan tertentu dan tujuannya serta berniat untuk mempertahankan keanggotaan di perusahaan tersebut (Magfuroh & Herminingsih, 2021; Utami & Havidz Aima, 2021). Dengan kata lain, komitmen organisasi terkait dengan keinginan yang tinggi dari karyawan untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan. Untuk mencapai titik pengorbanan tersebut, harapan kerja karyawan harus terpenuhi terlebih dahulu (Magfuroh & Herminingsih, 2021; Utami & Havidz Aima, 2021). Selanjutnya, setelah terpenuhinya harapan karyawan, maka karyawan akan merasa puas dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Cherian et al. (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja (Muthuswamy & Varshika, 2023). Komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk keterikatan

psikologis karyawan terhadap perusahaannya dan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang baik akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja karyawan juga akan terpenuhi apabila perusahaan memberikan kesempatan untuk karyawan melakukan yang terbaik dan memenuhi target yang diberikan. Jika karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan memberikan kepuasan, maka karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan telah berhasil memenuhi kebutuhan. Hal ini mendorong karyawan untuk berperilaku sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Mgammal & Al-Matari, 2021).

Perusahaan yang dapat membuat karyawannya puas dalam melakukan pekerjaannya adalah perusahaan yang memberikan hasil yang diinginkan dan diharapkan oleh karyawan sehingga karyawan dapat mencapai kepuasan kerja (Suyono et al., 2021; Utami & Havidz Aima, 2021). Lebih lanjut, Noe, dkk (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang timbul akibat persepsi individu bahwa pekerjaan individu tersebut telah memenuhi nilai pentingnya pekerjaan tersebut (Magfuroh & Herminingsih, 2021; Suyono et al., 2021). Sebagai tambahan, Luthans (2008) menyatakan bahwa karakteristik dan tantangan yang timbul dalam pekerjaan dapat terungkap melalui kepuasan yang dirasakan karyawan (Magfuroh & Herminingsih, 2021; Suyono et al., 2021). Menurut Mathis & Jackson (2013) yang menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri dan aspek lainnya yaitu gaji, pengakuan/hubungan dengan rekan kerja, hubungan atasan

dengan karyawan, dan promosi/kesempatan untuk maju (Magfuroh & Herminingsih, 2021; Suyono et al., 2021).

Berbagai dimensi untuk mengukur kepuasan kerja tidak luput dengan kebahagiaan karyawan itu sendiri. Benevene et al., (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak hanya terkait dengan pekerjaan yang menyenangkan, tetapi juga kebahagiaan dan kesehatan dari individu itu sendiri (Suci et al., 2022). Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh setiap karyawan karena individu merupakan faktor dan pelaku utama dalam proses kerja. Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginan individu, maka tingkat kepuasan kerjanya akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin sedikit keinginan yang dapat terpenuhi, maka tingkat kepuasan kerjanya akan semakin rendah (Redondo et al., 2021)

Berbagai macam tingkat kepuasan kerja individu terhadap perusahaan dapat individu nilai individu itu sendiri. Robbins & Judge (2021) berpendapat bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya (Fatmawati & Chaerudin, 2021). Tentunya masing-masing individu dapat merasa relatif puas terhadap satu aspek pekerjaan dan tidak puas terhadap satu atau beberapa aspek lainnya (Suyono et al., 2021). Maka dari itu kepuasan kerja merupakan suatu evaluasi atau refleksi perasaan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari sikap positif

karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi oleh lingkungan kerjanya (Maryani et al., 2021)

Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan tentu mempengaruhi hasil dari pekerjaan dan alur kerja dari perusahaan dimana karyawan itu bekerja. Apabila karyawan merasa tidak mengalami kepuasan kerja di suatu perusahaan, maka hal tersebut akan berdampak pada kinerja dari karyawan itu sendiri. Penelitian Yanuardini (2014) dan pernyataan dari Roberts & David (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan berdampak pada kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang tinggi (Safrida et al., 2023; Suci et al., 2022).

Kepuasan kerja individu seringkali menjadi mediator yang mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan kepuasan individu terhadap perusahaan dalam berbagai aspek yang meliputi pekerjaan, penghargaan, promosi, rekan kerja, dan atasan. Sementara itu, kinerja mencerminkan efektivitas karyawan secara keseluruhan untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan melalui upaya sistemik.

Penelitian ini ingin berkontribusi menjelaskan keterkaitan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan dan komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Motivasi kerja individu tentu dapat meningkatkan kinerja dari karyawan, hal ini sesuai dengan penelitian Tindow et al (2014) dan Hanafi & Yohana (2017) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja (Rahul et al., 2019). Namun motivasi kerja ataupun komitmen organisasi juga dapat

mempengaruhi kepuasan karyawan itu sendiri dan kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara positif.

Kinerja karyawan sangat penting agar manajemen dapat lebih mudah mengetahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepada mereka (Katsaros, 2024). Ada beberapa faktor yang bisa menurunkan kinerja karyawan, seperti yang dituturkan oleh Kasmir (2016) bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain salah satunya adalah motivasi kerja dan komitmen karyawan. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian dari Ragil et al., (2024) yaitu motivasi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia Kebon Rojo Surabaya dan pengaruh ini menunjukkan bahwa semakin kuat dorongan motivasi yang ada maka semakin baik kinerja karyawan yang dihasilkan (Sanando & Retno Adiwaty, 2025).

Tingginya kinerja karyawan ditandai juga oleh tingginya komitmen yang dimiliki oleh karyawan. Di penelitian ini khususnya pada karyawan bank swasta, sumber daya manusia menjadi elemen penting dalam pengembangan bank swasta yang ada. Namun, fenomena yang terjadi adalah mayoritas karyawan bank swasta masih belum diberi kuasa oleh manajemen dalam membuat keputusan dan perumusan kebijakan. Karyawan wajib mengikuti keputusan dan aturan yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Sedangkan, karyawan memiliki kepercayaan atau motivasi secara internal agar diberikan kepercayaan agar dapat memberikan pendapat terhadap keputusan dan perumusan kebijakan. Kepercayaan ini akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan (Arif et al., 2024).

Manan et al. (2013) berpendapat bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi akan berpengaruh terhadap kinerjanya. Hal ini dikarenakan komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh kepercayaan karyawan terhadap tujuan, nilai-nilai organisasi, serta keinginan menjadi anggota organisasi dan loyal terhadap organisasi (Arif et al., 2024)

Peneliti mendapati fenomena dimana adanya perbedaan kinerja antara Generasi Z dan Generasi Milenial. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa masing-masing generasi memiliki karakteristik motivasi kerja yang berbeda sehingga berdampak pada pola kinerja yang dihasilkan. Generasi Milenial cenderung menunjukkan kinerja yang tinggi dan stabil karena didorong oleh dedikasi terhadap pekerjaan, komitmen organisasi, serta preferensi terhadap fleksibilitas kerja dan insentif yang mendukung produktivitas jangka panjang (Rubiano-moreno et al., 2023). Perbedaan karakteristik tersebut menjadi dasar munculnya variasi kinerja antar generasi yang kemudian menjadi fenomena penting untuk dikaji lebih lanjut.

Sementara itu, Generasi Z juga mampu menghasilkan kinerja yang tinggi, namun dengan orientasi yang lebih dinamis, yaitu berfokus pada pengembangan diri, pengalaman baru, serta peluang untuk memperoleh penghasilan tambahan. Generasi ini cenderung kurang terikat secara jangka panjang dengan organisasi dan lebih memprioritaskan keseimbangan kehidupan kerja, kreativitas, serta lingkungan kerja yang mendukung hubungan interpersonal dan pembelajaran (Łukasi, 2023). Dengan demikian, meskipun kedua generasi sama-sama mampu menunjukkan

kinerja yang baik, perbedaan orientasi dan faktor pendorong tersebut menyebabkan adanya perbedaan pola kinerja antara Generasi Z dan Generasi Milenial.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hasil yang belum konsisten mengenai peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara faktor individu maupun organisasi dengan kinerja. Wijaya dan Prawitowati (2023) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak terbukti memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan serta tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Wijaya & Prawitowati, 2023). Sebaliknya, Sjahrudin et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan employee engagement terhadap work productivity. Hubungan antara adaptive leadership terhadap work productivity, peran mediasi tersebut tidak terbukti signifikan (Sjahrudin et al., 2024).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kepuasan kerja sebagai mekanisme mediasi dapat berbeda bergantung pada hubungan antar variabel dan konteks penelitian. Dengan demikian, masih terdapat celah empiris mengenai kondisi ketika kepuasan kerja mampu atau tidak mampu menjembatani pengaruh faktor individual maupun organisasional terhadap kinerja. Celah tersebut menjadi semakin relevan untuk dikaji pada konteks karyawan bank swasta di Surabaya dengan kinerja adaptif sebagai variabel hasil, karena penelitian sebelumnya belum menguji secara simultan peran kepuasan kerja dalam hubungan antara motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja adaptif.

Penelitian sebelumnya hanya meneliti motivasi kerja dengan kepuasan kerja sendiri atau motivasi kerja sendiri terhadap kepuasan kerja atau kinerja karyawan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kepuasan karyawan sebagai mediator antara motivasi kerja dan komitmen organisasi secara bersamaan dengan pengaruhnya terhadap kinerja adaptif karyawan. Selain itu, penelitian ini juga akan menguji perbedaan antara kepuasan karyawan, motivasi kerja, kinerja adaptif karyawan antara generasi milenial dengan generasi Z.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya?
2. Apakah komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya?
3. Apakah komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta di Surabaya?
4. Apakah motivasi kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta di Surabaya?
5. Apakah kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya?
6. Apakah kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya?
7. Apakah kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta di Surabaya
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta di Surabaya
5. Menguji dan menganalisis signifikansi positif pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya
6. Menguji dan menganalisis signifikansi peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya
7. Menguji dan menganalisis signifikansi peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya
8. Menguji dan menganalisis perbedaan motivasi kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja adaptif antara karyawan Generasi Z dan Generasi Milenial pada bank swasta di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan bank. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji perbedaan karakteristik karyawan Generasi Z dan Generasi Milenial, khususnya terkait motivasi kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja adaptif pada sektor perbankan.

2. Bagi UHW Perbanas :

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya dan kepada pembaca yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai peran kepuasan kerja sebagai mediator dalam hubungan antara motivasi kerja dan komitmen organisasi dengan kinerja karyawan bank swasta di Surabaya. Selain itu, Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi akademik mengenai perbedaan karakteristik Generasi Z dan Generasi Milenial dalam konteks motivasi kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja adaptif karyawan bank swasta di Surabaya.

3. Bagi lembaga yang dituju (perbankan)

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bank-bank swasta di Indonesia

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi badan regulasi dalam mengevaluasi komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawannya
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen Bank Swasta di seluruh Indonesia dalam mengelola komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawannya
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai persamaan dan perbedaan karakteristik Generasi Z dan Generasi Milenial dalam aspek motivasi kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja adaptif. Informasi tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam pengembangan motivasi dan kinerja adaptif karyawan dari kedua generasi.

1.5 Sistematika Penulisan Tesis

Agar lebih mudah untuk dipahami maka penelitian ini ditulis menggunakan sistematika penulisan yang dibagi atas beberapa bab dan terdiri dari sub-sub bab yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini, membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan sesuai dengan aturan penulisan didalam buku panduan tesis dari Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab tinjauan pustaka, membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, akan dibahas tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, populasi sampel, teknik mengenai pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji Validitas dan Reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data. Pembahasan mencakup analisis karakteristik responden, pengujian model pengukuran (*outer model*), pengujian model struktural (*inner model*), serta pembahasan hasil pengujian hipotesis yang dikaitkan dengan kerangka konseptual dan landasan teori yang telah disusun pada bab sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta implikasi penelitian, baik implikasi teoritis maupun implikasi praktis. Selain itu, bab ini juga memuat keterbatasan penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.