

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini mencakup *Work-Family Conflict*, *workload*, dan *Burnout* yang dialami oleh karyawan Hotel Santika Tasikmalaya. Fokus penelitian diarahkan pada karyawan dari generasi milenial dan generasi Z, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi yang dialami oleh kedua generasi tersebut di lingkungan kerja perhotelan.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Hotel Santika Tasikmalaya merupakan bagian dari jaringan Santika Indonesia Hotels & Resorts yang dikelola oleh PT Grahawita Santika, anak perusahaan dari Kompas Gramedia Group. Kompas Gramedia pertama kali memasuki bisnis perhotelan pada tahun 1981 dengan mendirikan PT Grahawita Santika serta membuka hotel pertamanya di Bandung. Sejak itu, jaringan Santika terus berkembang pesat di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia, menghadirkan layanan perhotelan yang mengusung keramahan khas Indonesia.

Sebagai salah satu wujud ekspansi di wilayah Jawa Barat, Hotel Santika Tasikmalaya resmi dibuka pada 24 September 2011. Berlokasi strategis di Jl. Yudanegara No. 57, Tasikmalaya, hotel ini berdiri sebagai akomodasi modern yang menyasar baik pelancong bisnis maupun wisatawan. Kehadirannya menjadi salah satu tonggak penting dalam perkembangan sektor perhotelan di Tasikmalaya, menghadirkan pilihan akomodasi dengan standar layanan profesional dan kenyamanan yang terjamin.

Sejalan dengan visi Santika Indonesia Hotels & Resorts, Hotel Santika Tasikmalaya tidak hanya menawarkan fasilitas kamar yang nyaman, tetapi juga ruang pertemuan, restoran, hingga layanan pendukung lain yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Dengan mengedepankan *hospitality* khas Indonesia, hotel ini hadir sebagai simbol perpaduan antara modernitas, kenyamanan, dan budaya lokal, menjadikannya salah satu destinasi utama bagi tamu yang berkunjung ke Tasikmalaya.

3.1.2 Visi dan Misi Hotel Santika Tasikmalaya

Visi:

Menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia.

Misi:

Menciptakan nilai lebih bagi *Stake Holders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika.

3.1.3 Logo Perusahaan

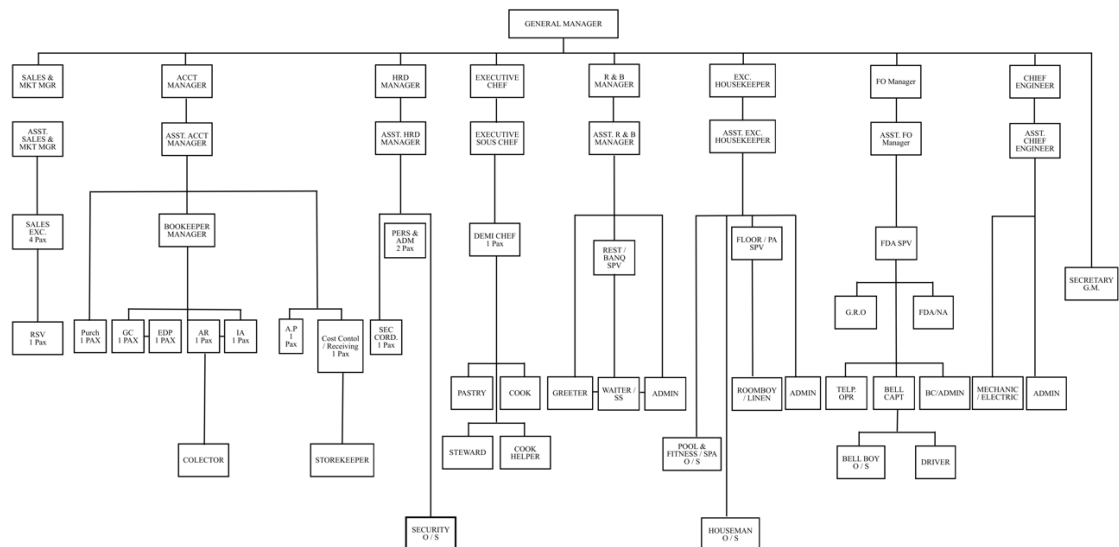
Berikut merupakan logo Hotel Santika Tasikmalaya yang menjadi objek dalam penelitian ini, ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1
Logo Perusahaan

3.1.4 Struktur Organisasi Hotel Santika Tasikmalaya

Berikut merupakan struktur organisasi Hotel Santika Tasikmalaya, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Sumber: Hotel Santika Tasikmalaya, September 2025

Gambar 3. 2
Struktur Organisasi Hotel Santika Tasikmalaya

Berikut ini adalah pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan Hotel Santika Tasikmalaya:

1. *Front Office*

Bertanggung jawab menyambut tamu, melakukan proses *check-in* dan *check-out*, menangani reservasi, serta memberikan informasi dan layanan tamu selama menginap.

2. *Housekeeping*

Menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar serta area umum hotel. Juga memastikan perlengkapan tamu tersedia dan dalam kondisi baik.

3. *Human Resources Development (HRD)*

Mengelola sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, serta kesejahteraan dan kedisiplinan karyawan.

4. *Food & Beverage Product (Kitchen)*

Bertugas menyiapkan dan mengolah makanan sesuai standar hotel, menjaga kualitas rasa, kebersihan, dan keamanan bahan makanan.

5. *Food & Beverage Service*

Melayani tamu di restoran, kafe, dan ruang acara, termasuk penyajian makanan dan minuman dengan pelayanan yang ramah dan profesional.

6. *Sales & Marketing*

Mengembangkan strategi pemasaran, menjalin kerja sama dengan klien atau agen perjalanan, serta meningkatkan penjualan kamar, paket, dan layanan hotel.

7. *Engineering*

Menangani perawatan, perbaikan, dan pengawasan seluruh fasilitas teknis hotel seperti listrik, air, AC, lift, serta keamanan sistem bangunan.

8. *Administration & General*

Mengelola kegiatan administratif, keuangan, dan operasional umum hotel, serta mendukung koordinasi antar-departemen agar operasional berjalan lancar.

3.1.5 Sebaran Karyawan Hotel Santika Tasikmalaya

Jumlah keseluruhan karyawan Hotel Santika Tasikmalaya adalah 54 orang yang terbagi ke dalam beberapa generasi dan bagian pekerjaan sesuai kategori yang

telah dicitapkan. Untuk dapat melihat sebaran Hotel Santika Tasikmalaya, digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. 1
Sebaran Karyawan Hotel Santika Tasikmalaya

No	Kategori	Generasi			Jumlah
		Geneasi X	Milenial	Generasi z	
1	<i>Front Office</i>	-	3	5	8
2	<i>Housekeeping</i>	-	6	2	8
3	<i>Human Resources Development</i>	-	1	-	1
4	<i>Food & Beverage Product</i>	1	9	2	12
5	<i>Food & Beverage Service</i>	1	7	2	10
6	<i>Sales Marketing</i>	-	4	1	5
7	<i>Engineering</i>	2	3	1	6
8	<i>Administration & General</i>	1	3	-	4
Jumlah		5	36	13	54

Sumber: Data Sekunder, Hotel Santika Tasikmalaya, 2025

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Work-Family Conflict*, Beban Kerja, terhadap *Burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z di Hotel Santika Tasikmalaya.

Metode survei merupakan jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada sejumlah individu yang disebut responden untuk mengetahui keyakinan, pandangan, karakteristik suatu objek, serta perilaku yang pernah maupun sedang mereka lakukan. Metode survei juga merupakan cara untuk menggali informasi mengenai keyakinan dan perilaku pribadi responden (Sugiyono, 2023: 56).

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah cara penelitian yang berfokus pada penggunaan data angka dan analisis statistik. Pendekatan ini dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat pengumpul data yang terukur. Tujuannya adalah untuk mengetahui kebenaran dari dugaan atau hipotesis yang telah dibuat sebelumnya (Sugiyono, 2023: 16-17).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Penelitian survei dilakukan pada populasi besar maupun kecil, namun data yang dikaji berasal dari sampel yang mewakili populasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecenderungan, sebaran, serta keterkaitan di antara beragam variabel (Sugiyono, 2023: 56). Pengumpulan data dan informasi melalui metode survei dilakukan untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian yang telah direncanakan. Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada karyawan yang sudah menikah di Hotel Santika Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Agar tujuan penelitian dapat dicapai secara optimal, diperlukan pemahaman yang jelas mengenai unsur-unsur yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian. Salah satu unsur penting tersebut adalah variabel penelitian yang berperan dalam menjelaskan hubungan antar fenomena yang diteliti.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel independen (X) atau variabel bebas, yaitu variabel yang berfungsi memengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini, variabel independennya

meliputi:

a. *Work-Family Conflict* (X_1)

b. *Workload* (X_2)

2. Variabel dependen (Y) atau variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah:

a. *Burnout* (Y)

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel

Variabel (1)	Definisi Variabel (2)	Indikator (3)	Ukuran (4)	Skala (5)
<i>Work-Family Conflict</i>	Konflik peran ganda yang muncul ketika seseorang menghadapi tekanan yang bersumber dari tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga secara bersamaan.	1. <i>Time-Based Conflict</i> (Konflik berbasis waktu)	a. Ketersediaan waktu untuk keluarga	O R D I N A L
			b. Pengaturan jadwal harian	
			c. Penetapan prioritas waktu antara dua peran	
		2. <i>Strain-Based Conflict</i> (Konflik berbasis ketegangan)	d. Stabilitas emosi setelah bekerja	
			e. Kondisi fisik setelah bekerja	
			f. Keharmonisan hubungan keluarga meski ada tekanan kerja	
		3. <i>Behavior-Based Conflict</i> (Konflik berbasis perilaku)	a. Penyesuaian perilaku antara pekerjaan dan keluarga	
			b. Penyesuaian gaya komunikasi	
			c. Keselarasan peran dan kebiasaan	
<i>Workload</i>	Kumpulan tugas yang diberikan atasan kepada seorang karyawan untuk diselesaikan dalam periode waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab jabatannya di dalam organisasi.	1. Target yang Harus Dicapai	a. Kesesuaian target dengan kemampuan	O R D I N A L
			b. Tekanan akibat tuntutan target	
			c. Banyaknya target yang wajib dipenuhi	
		2. Kondisi Pekerjaan	a. Kemampuan menangani perubahan atau tugas mendadak	
			b. Ketidakpastian atau perubahan kondisi kerja	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			c. Penugasan di luar tanggung jawab utama	
		3. Penggunaan Waktu Kerja	a. Kecukupan waktu kerja untuk menyelesaikan tugas b. Intensitas kerja dalam waktu tertentu	
		4. Standar Pekerjaan	a. Volume pekerjaan yang harus diselesaikan b. Tingkat tuntutan penyelesaian sesuai standar kerja	
<i>Burnout</i>	Keadaan ketika seseorang mengalami kelelahan secara menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, dan emosional.	1. <i>Physical Exhaustion</i> (Kelelahan Fisik)	a. Ketahanan fisik b. Kualitas tidur c. Perubahan level energi selama jam kerja	O R D I N A L
		2. <i>Emotional Exhaustion</i> (Kelelahan Emosional)	a. Antusiasme kerja b. Perasaan jenuh c. Kestabilan suasana hati	
		3. <i>Mental Exhaustion</i> (Kesehatan Mental)	a. Kejernihan berpikir b. Stabilitas emosi di lingkungan kerja	
		4. <i>Low of Personal Accomplishment</i> (Rendahnya Prestasi Diri)	a. Kepuasan terhadap hasil kerja b. Motivasi berprestasi	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Guna mencapai tujuan penelitian yang telah dirumuskan, peneliti perlu melakukan proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dipilih sesuai dengan kebutuhan serta konteks penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sebagai berikut.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada karyawan generasi milenial dan generasi Z yang sudah menikah

dan bekerja di Hotel Santika Tasikmalaya. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari tiga sumber utama, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, wawancara juga merupakan metode yang tepat apabila peneliti ingin menggali informasi lebih mendalam dari responden dengan jumlah yang relatif sedikit (Sugiyono, 2023: 195). Peneliti mewawancarai pihak *Human Resources Development* (HRD) Hotel Santika Tasikmalaya yang berstatus menikah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *work-family conflict* dan *workload* terhadap *burnout* pada karyawan generasi milenial dan generasi Z.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab sesuai dengan kondisi atau pendapat mereka (Sugiyono, 2023: 199). Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada karyawan Hotel Santika Tasikmalaya yang berstatus sudah menikah.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri serta menelaah berbagai dokumen yang dimiliki oleh pihak Hotel Santika Tasikmalaya. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, foto, hasil karya, atau bentuk lainnya yang relevan dengan penelitian,

dan penggunaannya telah mendapatkan izin dari pihak terkait.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data ordinal yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan Hotel Santika Tasikmalaya. Setelah data terkumpul, peneliti kemudian menyusunnya berdasarkan jenis dan sumber data yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak atau objek yang diteliti. Data ini biasanya dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau kuesioner, sehingga dianggap paling akurat dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2023: 194). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui kegiatan wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung kepada objek penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu para karyawan Hotel Santika Tasikmalaya yang sudah berstatus menikah.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian, melainkan melalui pihak lain atau berbagai dokumen pendukung (Sugiyono, 2023: 194). Data ini berfungsi memperkuat pemahaman, mendukung analisis, dan melengkapi temuan dari sumber primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen yang tersedia dan dimiliki oleh pihak Hotel Santika Tasikmalaya.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup objek maupun subjek dengan jumlah dan ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai bahan kajian, sehingga dari kajian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2023: 126). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan generasi milenial dan generasi Z yang bekerja di Hotel Santika Tasikmalaya. Kedua generasi ini dipilih karena dianggap relevan dengan fokus penelitian yang menyoroti hubungan antara *work-family conflict*, *workload*, dan *burnout* pada generasi yang saat ini aktif di dunia kerja. Jumlah karyawan Generasi Milenial dan Generasi Z adalah 49 orang, yang berstatus sudah menikah maupun belum menikah.

Tabel 3. 3
Sebaran Karyawan Hotel Santika Tasikmalaya Berdasarkan Populasi Sasaran

No	Kategori	Generasi		Status		Jumlah
		Milenial	Generasi Z	Belum menikah	Sudah menikah	
1	<i>Front Office</i>	3	5	4	4	8
2	<i>Housekeeping</i>	6	2	-	8	8
3	<i>Human Resources Development</i>	1	-	-	1	1
4	<i>Food & Beverage Product</i>	9	2	1	10	11
5	<i>Food & Beverage Service</i>	7	2	1	8	9
6	<i>Sales Marketing</i>	4	1	1	4	5
7	<i>Engineering</i>	3	1	-	4	4
8	<i>Administration & General</i>	3	-	-	3	3
Jumlah		36	13	7	42	49

Sumber: Data Sekunder, Hotel Santika Tasikmalaya, 2025

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili jumlah serta karakteristik yang ada pada keseluruhan populasi tersebut (Sugiyono, 2023: 127). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan merupakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan khusus yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2023: 133). Tujuan penggunaan *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Santika Tasikmalaya dari generasi milenial dan generasi Z yang berstatus sudah menikah dengan jumlah keseluruhan sebanyak 42 orang, yang dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3. 4
Sampel Karyawan Hotel Santika Tasikmalaya

No	Kategori	Status		Jumlah
		Milenial (Sudah Menikah)	Gen Z (Sudah Menikah)	
1	<i>Front Office</i>	3	1	4
2	<i>Housekeeping</i>	6	2	8
3	<i>Human Resources Development</i>	1	-	1
4	<i>Food & Beverage Product</i>	9	1	10
5	<i>Food & Beverage Service</i>	7	1	8
6	<i>Sales Marketing</i>	4	-	4
7	<i>Engineering</i>	3	1	4
8	<i>Administration & General</i>	3	-	3
Jumlah		36	6	42

Sumber: Data Sekunder, Hotel Santika Tasikmalaya, 2025

3.2.3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala likert. Skala ini dirancang untuk menyusun instrumen yang dapat mengukur sikap, persepsi, dan pandangan individu atau kelompok mengenai potensi serta permasalahan terkait suatu objek (Sugiyono, 2023: 165). Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dua jenis, yaitu pernyataan positif dan negatif sebagai berikut:

Tabel 3. 5
Skala Nilai, Notasi, dan Predikat Masing-Masing Jawaban untuk
Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Ragu-ragu	RG	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2023)

Skala pernyataan positif bertujuan untuk mengukur seberapa setuju responden dengan pernyataan dalam variabel yang diteliti. Pada skala ini, nilai 5 diberikan untuk responden yang "Sangat Setuju" menunjukkan bahwa responden sangat mendukung pernyataan tersebut. Sebaliknya, nilai 1 menunjukkan "Sangat Tidak Setuju" yang mencerminkan ketidaksetujuan terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 3. 6
Skala Nilai, Notasi, dan Predikat Masing-Masing Jawaban untuk
Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Ragu-ragu	RG	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

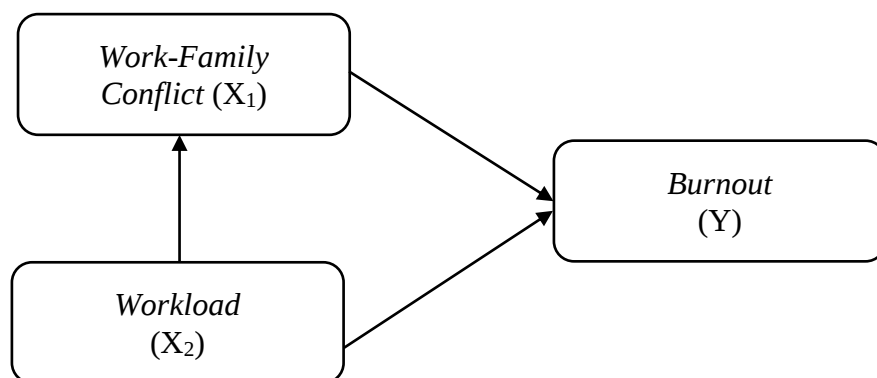
Sumber: (Sugiyono, 2023)

Skala pernyataan negatif bertujuan untuk mengukur seberapa tidak setuju responden dengan pernyataan dalam variabel yang diteliti. Dalam hal ini, nilai 5 diberikan kepada responden yang "Sangat Tidak Setuju" menunjukkan sikap yang sangat menentang pernyataan negatif. Sebaliknya, nilai 1 diberikan untuk "Sangat Setuju" yang berarti responden sangat mendukung pernyataan negatif tersebut.

Kedua tabel tersebut menunjukkan pengaturan nilai untuk pernyataan positif dan negatif guna memudahkan interpretasi hasil dari responden terhadap instrumen penelitian.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian merupakan suatu gambaran menyeluruh yang menunjukkan hubungan antara *Work-Family Conflict* dan *Workload* terhadap *Burnout* pada karyawan generasi milenial dan generasi Z yang berstatus menikah di Hotel Santika Tasikmalaya. Penyajian model ini didasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dirumuskan, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.3.



Gambar 3. 3
Model Penelitian

Keterangan:

X_1 = *Work-Family Conflict*

X_2 = *Workload*

Y = *Burnout*

→ = Pengaruh Langsung

3.2.5 Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) yang diolah melalui aplikasi *SmartPLS*. *SmartPLS* sendiri merupakan perangkat analisis berbasis PLS-SEM yang banyak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam sebuah model penelitian. Melalui aplikasi ini, peneliti dapat membangun dan menguji model jalur, sekaligus melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Iba & Wardhana, 2023).

3.2.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk mengolah dan menjelaskan data sebagaimana adanya, dengan tujuan memberikan gambaran nyata dari hasil yang diperoleh tanpa menarik kesimpulan yang bersifat umum atau berlaku luas (Sugiyono, 2023: 206). Melalui analisis ini, data penelitian disajikan secara ringkas dan sistematis dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram agar lebih mudah dipahami serta mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil penelitian.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan sebagai alat untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2023: 146). Dalam penerapannya, variabel-variabel yang diukur akan dijabarkan ke dalam beberapa

indikator, yang kemudian dijadikan acuan untuk menyusun item-item dalam instrumen penelitian, dengan alternatif jawaban berupa pernyataan. Setiap jawaban dari item yang menggunakan skala likert memiliki rentang penilaian dari sangat positif hingga sangat negatif, dengan skor yang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3. 7
Skala Likert

Nomor	Keterangan	Bobot Nilai	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (RG)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: (Sugiyono, 2023)

Pada penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap variabel serta keseluruhan sampel yang diteliti. Langkah ini bertujuan untuk memahami bagaimana variabel *work family conflict* dan *workload* terhadap *burnout* karyawan generasi milenial dan generasi Z pada Hotel Santika Tasikmalaya.

Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator dalam kuesioner, langkah pertama adalah menghitung frekuensi jawaban pada setiap kategori pilihan yang diberikan oleh responden. Setelah frekuensi untuk setiap kategori terakumulasi, jumlah totalnya dihitung untuk masing-masing indikator. Adapun cara menghitung Nilai Jenjang Interval (NJI) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{(\text{Indeks Maksimum} - \text{Indeks Minimum})}{\text{Jumlah Kategori Pernyataan}}$$

Perhitungan NJI ini memungkinkan interpretasi yang lebih sistematis

terhadap hasil rata-rata jawaban. Sebagai contoh, jika indeks minimum adalah 1 dan indeks maksimum adalah 5, maka perhitungannya sebagai berikut:

- Indeks Minimum : 1
- Indeks Maksimum : 5
- Interval : $5 - 1 = 4$
- Jarak Interval : $(5 - 1) : 5 = 0,8$

Setelah menghitung NJI, hasil rata-rata dari jawaban dapat diinterpretasikan menggunakan kategori pada tabel kontinum untuk mempermudah peneliti dalam menilai setiap indikator. Berikut adalah kategori skala yang digunakan:

Tabel 3. 8
Kategori Skala

Skala	Kategori
1,0 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

3.2.5.2 Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

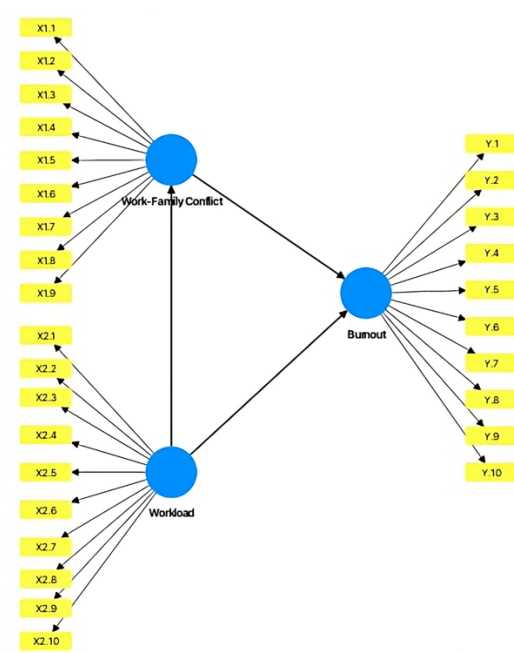
Secara umum, *Structural Equation Modeling* (SEM) cenderung mengandalkan kovariansi ketika objek analisisnya adalah pemodelan konfirmasi. Sebaliknya, *Partial Least Squares* (PLS) dianggap sebagai metode dekomposisi karena memiliki kemampuan yang lebih rendah dalam mengidentifikasi penyebab minor dari fungsi kausal (Rahadi, 2023: 38).

PLS-SEM menawarkan berbagai keuntungan, di antaranya kemampuan untuk memodelkan banyak variabel dengan tingkat signifikansi yang lebih tinggi, mengatasi masalah multikolinieritas pada dataset yang besar, serta ketahanan dalam

menangani data yang tidak lengkap atau hilang. Selain itu, PLS-SEM memungkinkan penyebab laten untuk lebih maju berdasarkan muatan silang yang terkait dengan penyebab respons, sehingga menghasilkan hipotesis yang lebih kuat.

Namun, penggunaan PLS juga memiliki beberapa kerugian, seperti penurunan ketajaman dalam memahami muatan penyebab laten, yang didasarkan pada ambang asosiasi muatan dan penyebab respons, bukan pada ambang kovariansi seperti dalam SEM. Selain itu, karena tingkat kepercayaan tidak dapat diketahui, peneliti tidak dapat menilai akurasi hasil kecuali dengan menggunakan teknik induksi bootstrap.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang dianalisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.1.1.6. Terdapat tiga variabel yang terlibat dalam penelitian ini, terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. PLS-SEM digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel tersebut dan untuk mengevaluasi sejauh mana model yang diajukan dapat menjelaskan varians dalam variabel dependen. Berikut adalah diagram yang menggambarkan model analisis PLS-SEM yang diuji, yang mencakup pengaruh antar variabel serta arah pengaruh yang diuji dalam penelitian ini.



Gambar 3. 4
Model Analisis PLS-SEM

Setelah merancang model penelitian, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data dalam dua tahap. Tahap pertama adalah analisis model pengukuran (*outer model*), yang berfokus pada pengukuran pengaruh antara indikator dan variabel laten. Tahap kedua adalah analisis model struktural (*inner model*), yang mengevaluasi pengaruh antara variabel laten untuk menguji hipotesis penelitian.

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model ini secara khusus menggambarkan pengaruh kausal antara variabel, baik yang bersifat endogen maupun eksogen, serta indikator atau pengukuran yang terdapat dalam setiap variabel. Variabel eksogen adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab dari luar model, yang sering disebut juga sebagai variabel independen. Pengujian pada outer model menghasilkan nilai yang digunakan dalam analisis sebagai berikut (Musyaffi et al., 2022: 10):

a. Uji Validitas

Validitas merupakan instrumen yang sangat penting untuk diperhatikan oleh peneliti. Validitas diartikan sebagai tingkat ketepatan hasil dari suatu pengukuran atau tes (Rahadi, 2023: 111). Dalam konteks penelitian, validitas mengukur sejauh mana informasi yang terkandung dalam dataset yang dikumpulkan atau dianalisis mencerminkan konsep yang dimaksud. Oleh karena itu, penetapan validitas menjadi langkah yang esensial dalam penelitian. Dalam analisis SEM, validitas memberikan bukti kepada peneliti bahwa hasil yang diperoleh dapat ditafsirkan dengan tepat. Saat melakukan uji validitas, penilaian dapat dibedakan menjadi dua jenis utama, yaitu:

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Nilai *convergent validity* menggambarkan sejauh mana indikator-indikator pengukuran dapat merefleksikan variabel yang diukur. Validitas konvergen dapat dinilai melalui nilai *loading factor* pada variabel endogen dan eksogen. Dalam banyak penelitian sebelumnya, nilai *loading factor* yang disarankan untuk *convergent validity* adalah lebih dari 0,7. Namun, jika model yang digunakan merupakan model yang baru dikembangkan atau penelitian pertama, nilai *loading factor* yang lebih rendah, sekitar 0,5, masih dianggap dapat diterima (Musyaffi et al., 2022: 10).

Selanjutnya, Validitas konvergen diuji dengan menilai nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu instrumen dianggap memiliki validitas konvergen yang baik jika AVE melebihi 0,5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% variabilitas indikator dapat dijelaskan oleh variabel laten yang diukur.

2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Nilai *discriminant validity* merujuk pada nilai *cross-loading factor* yang digunakan untuk mengukur sejauh mana perbedaan antar konstruk dalam penelitian. Untuk mengevaluasi sejauh mana diskriminasi suatu konstruk, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *loading factor* pada konstruk tersebut dengan nilai *loading factor* pada konstruk lainnya. Sebuah konstruk dianggap memiliki diskriminasi yang cukup jika nilai *loading factor* pada konstruk tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *loading factor* pada konstruk lain yang relevan (Musyaffi et al., 2022: 11).

Dalam PLS-SEM, terdapat tiga teknik utama untuk menguji validitas diskriminan. Pertama, *Fornell dan Larcker Criteria*, yang menyatakan bahwa validitas diskriminan terpenuhi jika akar kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) suatu konstruk lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain. Kedua, *Cross Loading* (Pemuatan Silang), di mana setiap item harus memiliki nilai loading yang lebih tinggi pada konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk lain. Jika item memiliki *loading* lebih tinggi pada konstruk lain atau selisih *loading* kurang dari 0,10, maka validitas diskriminan dapat dipertanyakan. Ketiga, *Rasio Heterotrait-Monotrait* (HTMT), yang memiliki ambang batas 0,90 untuk konstruk yang sangat mirip dan 0,85 untuk konstruk yang lebih berbeda secara konseptual. Jika nilai HTMT melebihi batas tersebut, validitas diskriminan dianggap tidak terpenuhi.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada sejauh mana model pengukuran konsisten dan

dapat dipercaya dalam mengukur konstruk laten yang dimaksud. Reliabilitas indikator diperoleh dengan mengkuadratkan beban luar dari konstruk reflektif, setelah digabungkan. Dalam PLS-SEM, reliabilitas diukur menggunakan dua metode utama. Pertama, *Cronbach's Alpha*, yang menilai konsistensi internal dari indikator-indikator dalam satu konstruk. Nilai *Cronbach's Alpha* yang ideal adalah di atas 0,7, menandakan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk yang sama. Kedua, Nilai *composite reliability* sebaiknya minimal 0,7 (Musyaffi et al., 2021: 11). Apabila nilai *composite reliability* melebihi 0,8, maka data dapat dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (Musyaffi et al., 2022: 11).

2. Model Struktural (*Inner Model*)

a. *R-Squared* (R^2)

R-Squared (R^2) merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan atau diprediksi oleh variabel-variabel independen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Secara umum, nilai R^2 sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kekuatan prediksi yang tinggi, moderat, dan rendah, secara berurutan. Dalam konteks analisis SEM-PLS, nilai R^2 digunakan untuk menilai sejauh mana model struktural dapat memprediksi variabel dependen. Berdasarkan kriteria yang diusulkan, nilai R^2 yang melebihi 0,67 dianggap sebagai indikasi model yang kuat, nilai sebesar 0,33 menunjukkan model yang moderat, sedangkan nilai 0,19 menunjukkan model yang lemah (Rahadi, 2023: 121).

b. *F-Square (Effect Size)*

F-Square berfungsi untuk menilai besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen di dalam model struktural. Nilai ini menunjukkan perubahan *R-Square* ketika suatu variabel independen dihapus dari model, sehingga dapat dilihat seberapa besar kontribusi relatif variabel tersebut. Kategorisasi umum dari *effect size* terdiri dari 0,02 yang menandakan pengaruh kecil, kemudian 0,15 sebagai pengaruh sedang, dan 0,35 yang menunjukkan pengaruh besar. Dengan demikian, semakin besar nilai *F-Square*, semakin besar peran variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen di dalam model (Rahadi, 2023: 119).

c. *Cross-Validated Redundancy (Q²)*

Q^2 digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu memprediksi indikator langsung dari variabel pendukungnya. Nilai Q^2 diperoleh melalui pendekatan komunalitas yang tervalidasi silang dan mencerminkan relevansi prediktif model. Jika nilai Q^2 lebih dari 0, berarti model memiliki relevansi prediktif yang baik, sedangkan nilai Q^2 kurang dari 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif. Untuk menghitung nilai Q^2 , dapat dilakukan prosedur *Blindfolding* menggunakan *software* SMART-PLS (Rahadi, 2023: 123).

d. *Standardized Root Mean Square Residual*

SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*) merupakan ukuran kecocokan model yang mengindikasikan perbedaan antara matriks korelasi data observasi dan matriks korelasi yang diestimasi oleh model. Apabila nilai SRMR berada di bawah 0,08, hal ini menunjukkan bahwa model tersebut sesuai dengan

data atau memiliki kecocokan yang memadai. Selain itu, model masih dapat dinyatakan memenuhi kriteria model fit apabila nilai SRMR < 0,10 (Ghozali & Latan, 2020: 78).

e. Uji *Goodness of Fit*

Pengujian *Goodness of Fit* pada PLS-SEM dilakukan secara manual karena nilai tersebut tidak secara langsung tersedia dalam output pada aplikasi SmartPLS. Nilai GoF digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian model secara keseluruhan. Kriteria penilaian GoF yaitu nilai 0,10 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang kecil, 0,25 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang sedang, dan 0,36 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang besar (Ciptawan & Melina, 2023). Untuk menghitung GoF menggunakan rumus:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{AVE} \times R^2}$$

Nilai yang dibutuhkan dalam analisis ini adalah nilai rata-rata *Average Variant Extracted* (AVE) dan rata-rata nilai *R-squared*.

3. Uji Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk menilai pengaruh antar variabel. Pendekatan yang digunakan mengacu pada *rules of thumb* dengan melihat nilai *original sample* pada *path coefficient*. Jika nilai *original sample* bernilai positif (lebih besar dari 0), maka hipotesis menunjukkan pengaruh positif, sedangkan jika bernilai negatif (kurang dari 0), maka hipotesis menunjukkan pengaruh negatif (Rahadi, 2023).

Selain itu, tingkat signifikansi pengaruh juga ditentukan berdasarkan nilai T Statistik dan P Value. Hipotesis dianggap signifikan jika nilai T Statistik

melebihi 1,96 dengan tingkat signifikansi P Value kurang dari 0,05 (5%). Oleh karena itu, kombinasi antara *path coefficient* dan signifikansi statistik (T Statistik dan P Value) digunakan untuk mengevaluasi pengaruh antar variabel dalam penelitian ini.

Penelitian ini secara khusus meneliti pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen tanpa mempertimbangkan variabel moderasi atau mediasi. *Path coefficient* dalam penelitian ini hanya mengukur pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), tanpa menguji pengaruh antar variabel independen. Dengan demikian, *path coefficient* digunakan untuk menganalisis dampak langsung dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.