

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Mitra Koleksi Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa / Perusahaan pihak ketiga, yang berdiri sejak tahun 2019. Layanan utama yang ditawarkan oleh PT Mitra Koleksi Mandiri kepada perusahaan klien adalah *Business Process Outsourcing* (BPO) di bidang telekomunikasi. Dimana PT Mitra Koleksi Mandiri menyediakan jasa telekomunikasi untuk perusahaan *financial technology* hingga perbankan, mulai dari perekrutan, pelatihan, manajemen kontrak, *payroll* hingga tempat kerja karyawan, sehingga perusahaan klien hanya tinggal menunggu hasil saja. Untuk karyawan telekomunikasi yang disediakan seperti *desk collection officer* (mayoritas), *telemarketing officer*, *phone verification officer*, serta *customer service officer*. PT Mitra Koleksi Mandiri memiliki beberapa kantor cabang yang berlokasi di Tangerang, Yogyakarta, Solo, dan Bekasi, dengan kantor pusat yang berlokasi di Gading Serpong, Tangerang. Yang nantinya akan menjadi objek penelitian ini adalah *desk collection officer* PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang.

##### 3.1.1 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan

###### 3.1.1.1 Visi

PT Mitra Koleksi Mandiri memiliki visi sebagai berikut, “Mendukung perkembangan industri *Financial Technology* khususnya P2P *Lending*.”

###### 3.1.1.2 Misi

Misi dari PT Mitra Koleksi Mandiri adalah PT Mitra Koleksi Mandiri yaitu “Membantu mengembalikan hak perusahaan dengan memberikan pelayanan di bidang jasa penagihan secara profesional.”

### 3.1.1.3 Keunggulan Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa BPO dalam telekomunikasi yang sudah cukup besar, PT Mitra Koleksi Mandiri mengklaim beberapa keunggulan yang mereka miliki seperti:

#### 1. SDM profesional dan berpengalaman

PT Mitra Koleksi Mandiri memprioritaskan kualitas sumber daya manusia yang mereka miliki, untuk memastikan kepuasan klien dalam setiap layanan yang diberikan.

#### 2. Sistem yang terintegrasi

PT Mitra Koleksi Mandiri memiliki sistem terintegrasi yang memudahkan klien untuk berinteraksi dengan pelanggan hanya dengan satu aplikasi meskipun dari berbagai *channel*.

#### 3. Bersertifikasi

PT Mitra Koleksi Mandiri resmi terdaftar sebagai anggota Asosiasi *Fintech* Pendanaan Bersama (AFPI), tersertifikasi ISO 27001: 2022, serta tersertifikasi oleh LSPPI dan OJK. Serta seluruh *desk collection officer* sudah tersertifikasi dari SPPI (Sertifikasi Profesi Penagihan Indonesia).

#### 4. Komitmen terhadap kepuasan klien

Kepuasan klien merupakan prioritas utama PT Mitra Koleksi Mandiri, dengan terus meningkatkan kualitas layanan guna memastikan hasil yang melampaui ekspektasi klien.

#### 5. Jaringan dan pemahaman pasar yang kuat

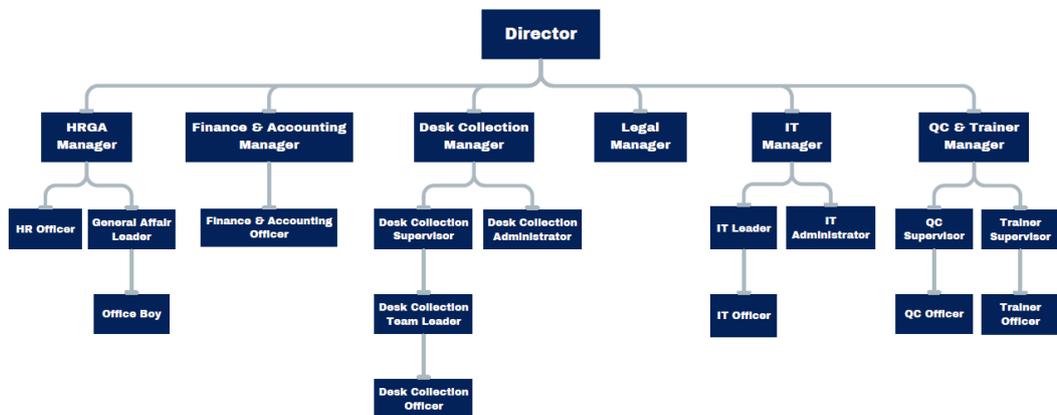
PT Mitra Koleksi Mandiri memahami kebutuhan pasar lokal maupun internasional, serta mampu memberikan solusi yang relevan dan tepat sasaran.

## 6. Solusi yang efisien dan hemat biaya

PT Mitra Koleksi Mandiri menawarkan layanan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi sekaligus mengoptimalkan biaya operasional klien.

### 3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Mitra Koleksi Mandiri dipimpin oleh seorang Direktur yang lingkup pekerjaannya mencakup semua aspek, baik operasional maupun non-operasional perusahaan. Pada perusahaan ini, Direktur langsung membawahi lini Manager, sehingga semua manajer melakukan *reporting* langsung ke Direktur. Secara garis besar, struktur organisasi PT Mitra Koleksi Mandiri adalah seperti bagan berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Mitra Koleksi Mandiri

Sumber: Dokumen Internal Perusahaan PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)

## 3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sekaran & Bougie (2019) merupakan sebuah *blueprint* atau rencana untuk melakukan pengumpulan, pengukuran serta analisis data, yang dibuat untuk menjawab pertanyaan empiris penelitian.

### 3.2.1 Jenis Desain Penelitian

Menurut Malhotra (2019), desain penelitian diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Exploratory Research*

Merupakan jenis desain penelitian yang bertujuan untuk memberikan wawasan serta pemahaman terhadap kondisi/situasi masalah yang penulis hadapi.

#### 2. *Conclusive Research*

Merupakan jenis desain penelitian yang dirancang untuk membantu membuat keputusan untuk menentukan, memberi evaluasi, dan memilih tindakan yang paling baik untuk diambil dalam kondisi/situasi tertentu. *Conclusive research* terbagi menjadi dua tipe yaitu:

- *Descriptive Research*, adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama yaitu mendeskripsikan sesuatu, seperti karakteristik atau fungsi pasar.
- *Causal Research*, adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama yaitu memperoleh bukti tentang hubungan sebab - akibat (kausal).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian *conclusive research* dengan metode *descriptive research*. Peneliti akan melakukan pengujian suatu fenomena dengan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang akan disebarakan kepada responden dengan batasan-batasan tertentu. Kuesioner nantinya berupa pernyataan dengan skala *likert* 1-5 yang akan diisi oleh responden sesuai dengan yang skala yang dialami / dirasakan oleh responden.

### 3.2.2 Data Penelitian

Terdapat dua sumber penelitian menurut Malhotra (2019), yaitu sebagai berikut

- *Primary Data*, adalah data yang didapatkan langsung oleh penulis untuk tujuan khusus dalam mengatasi masalah penelitian.
- *Secondary Data*, adalah data tambahan yang dikumpulkan untuk tujuan lain diluar dari permasalahan yang sedang dihadapi.

Dalam penelitian ini, sumber untuk *primary data* diperoleh melalui jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner *google form*. Kemudian untuk *secondary data* diperoleh dari jurnal, artikel, berita, serta data-data dari perusahaan objek penelitian yang berhubungan dengan fenomena dalam penelitian ini.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Malhotra (2019) merupakan kumpulan semua elemen yang memiliki beberapa rangkaian karakteristik umum yang membentuk alam semesta untuk tujuan masalah riset pemasaran.

#### 3.3.2 Sampling Frame

Merupakan representasi elemen populasi sasaran, yang terdiri dari daftar atau serangkaian petunjuk untuk mengidentifikasi populasi sasaran (Malhotra, 2019). Hal tersebut dapat dilakukan dengan menetapkan kriteria responden seperti karakteristik demografi, usia, dan lainnya. Berikut merupakan kriteria untuk target populasi penelitian ini dengan *sampling frame*:

1. Responden merupakan karyawan *Desk Collection Officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri.
2. Responden bekerja di kantor PT Mitra Koleksi Mandiri wilayah Tangerang.
3. Responden telah bekerja di PT Mitra Koleksi Mandiri minimal satu (1) bulan.

#### 3.3.3 Sampling Technique

Sampel menurut Malhotra (2019) merupakan sub-kelompok elemen populasi yang kemudian diambil/dipilih untuk berpartisipasi pada penelitian. Terdapat dua jenis teknik sampling menurut Malhotra (2019), yaitu:

**1. *Probability Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel yang dimana setiap elemen populasi memiliki peluang probabilistik tetap untuk dipilih menjadi sampel.

**2. *Non-probability Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel yang dengan prosedur pemilihan tidak acak, teknik ini mengandalkan kemudahan atau penilaian pribadi peneliti. Ada empat jenis *non-probability sampling*, yaitu:

**a. *Convenience Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang berupaya memperoleh sampel dari elemen-elemen yang mudah. Pemilihan unit pengambilan sampel diserahkan terutama kepada *interviewer*.

**b. *Judgmental Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel praktis dimana unsur-unsur populasi dipilih secara sengaja berdasarkan penilaian peneliti.

**c. *Quota Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel non probabilitas berdasarkan pertimbangan terbatas dua tahap. Tahap pertama terdiri dari pengembangan kategori kontrol atau kuota elemen populasi. Tahap kedua, elemen sampel dipilih berdasarkan kemudahan atau pertimbangan.

**d. *Snowball Sampling***

Merupakan teknik pengambilan sampel non probabilitas dimana sekelompok responden awal dipilih secara acak. Responden berikutnya dipilih berdasarkan rujukan atau informasi yang diberikan oleh responden awal. Proses ini dapat dilakukan secara bertahap dengan memperoleh rujukan dari rujukan.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *judgmental sampling* karena penulis membatasi anggota sampel dengan beberapa kriteria karakteristik.

#### 3.3.4 Sampling Size

Menurut Malhotra (2019), ukuran sampel merujuk pada jumlah elemen yang dilibatkan dalam suatu penelitian, yang ditentukan berdasarkan pertimbangan secara kualitatif maupun kuantitatif. Dalam penelitian ini, acuan yang digunakan adalah teori dari Hair et al. (2017), dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dan 0,01, serta jumlah minimum sampel yang disarankan adalah 100 responden. Dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}\text{Total sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 16 \times 5 = 80\end{aligned}$$

Artinya, penelitian ini membutuhkan minimal sampel sebanyak 80 responden untuk dapat melakukan pengujian data yang nantinya akan membuktikan hasil penelitian.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data didapatkan dari *primary data* yang berupa jawaban responden dari hasil pengisian kuesioner, dan *secondary data* sebagai data pendukung yang diperoleh dari journal, buku, fenomena, serta artikel dari internet.

### **3.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Malhotra (2019) ada dua metode untuk pengumpulan data yaitu *survey method & observation method*. *Survey method* merupakan kuesioner terstruktur yang ditujukan kepada sampel sebuah populasi dan dirancang untuk memperoleh informasi spesifik dari responden. *Observation method* merupakan pencatatan pola perilaku orang, benda, dan kejadian dengan cara sistematis untuk mendapatkan informasi mengenai fenomena yang diminati. Pada penelitian ini, penulis menggunakan *survey method* melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam bentuk *google form*.

## **3.5 Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan uji terkait variabel bebas / independen yaitu *supervisor support*, dan variabel terikat / dependen yaitu *turnover intention* dan *work engagement*.

### **3.5.1 Variabel Endogen / Dependen**

Sekaran dan Bougie (2019) menyatakan bahwa, variabel dependen adalah variabel yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Penulis berupaya untuk memahami, menjelaskan, atau memprediksi variabel, termasuk variabilitas yang mungkin terjadi padanya.

### **3.5.2 Variabel Eksogen / Independen**

Menurut Sekaran & Bougie (2019) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat dengan cara tertentu (positif atau negatif, linier atau non-linier). Artinya, ketika variabel bebas hadir, variabel terikat juga hadir, dan dengan setiap unit peningkatan variabel bebas, ada peningkatan atau penurunan variabel terikat.

### **3.5.3 Variabel Mediasi**

Menurut Sekaran & Bougie (2019) variabel mediasi / variabel intervening adalah variabel yang muncul antara waktu variabel

independen mulai beroperasi untuk mempengaruhi variabel dependen dan waktu dampaknya terasa pada variabel tersebut.

Berikut adalah Tabel Operasionalisasi Variabel yang penulis gunakan untuk penelitian ini, dengan referensi jurnal utama:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

<i>Variable</i>	<i>Definition</i>	<i>Code</i>	<i>Items from Journal</i>	<i>Measurement</i>	<i>Sources</i>
Supervisor Support	<i>Supervisor support</i> merupakan sebuah persepsi dari karyawan, bahwa atasan / <i>supervisor</i> mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan dalam lingkungan pekerjaan (Pattnaik dan Panda, 2020 dalam Barasa & Tunjungsari, 2024).	SS1	I find my supervisor very helpful in performing my customer service duties	Saya merasa atasan saya sangat membantu dalam menjalankan tugas saya sebagai desk collection officer	Pattnaik & Panda (2020), <i>Supervisor support, work engagement and turnover intentions: evidence from Indian call centres</i>
		SS2	When performing my service duties, I rely heavily on my supervisor	Saat menjalankan tugas penagihan (desk collection), saya sangat bergantung pada atasan saya	
		SS3	My supervisor provides me with important work-related information and advice that make performing my job easier	Atasan saya memberikan informasi dan saran penting terkait pekerjaan, yang membuat saya lebih mudah dalam menjalankan pekerjaan saya	
		SS4	I can count on my supervisor to do the	Saya dapat mengandalkan atasan	

			“right thing” when serving customers	saya untuk melakukan “hal yang benar” saat melayani / melakukan penagihan kepada nasabah	
Work Engagement	<i>Work engagement</i> merupakan keadaan kesejahteraan terkait pekerjaan yang positif, memuaskan, dan memotivasi yang dapat dilihat sebagai antipode atau hal berlawanan dari kelelahan kerja / <i>job burnout</i> (Bakker & Leiter, 2010).	WE1	At my work, I feel bursting with energy	Saat bekerja, saya merasa penuh energi	Pattnaik & Panda (2020), <i>Supervisor support, work engagement and turnover intentions: evidence from Indian call centres</i>
		WE2	At my job, I feel strong and vigorous	Dalam pekerjaan saya, saya merasa kuat dan bersemangat	
		WE3	I am enthusiastic about my job	Saya antusias dengan pekerjaan saya	
		WE4	My job inspires me	Pekerjaan saya menginspirasi saya	
		WE5	When I get up in the morning, I feel like going to work	Ketika saya bangun pagi, saya merasa ingin segera pergi bekerja	
		WE6	I feel happy when I am working intensely	Saya merasa gembira ketika bekerja dengan giat	
		WE7	I am proud on the work that I do	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan	
		WE8	I am immersed in my work	Saya tenggelam / sangat terikat dalam pekerjaan saya	

		WE9	I get carried away when I'm working	Saya menjadi terbawa suasana saat bekerja	
Turnover Intention	<i>Turnover intention</i> merupakan sebuah kecenderungan atau keadaan saat karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela, yang bisa disebabkan pekerjaan saat ini kurang menarik serta adanya alternatif pekerjaan lain (Robbins & Judge, 2015 dalam Gunawan & Andani, 2020).	TI1	They asked how often the respondents seriously considered quitting the job	Saya seringkali secara serius mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan	Pattnaik & Panda (2020), <i>Supervisor support, work engagement and turnover intentions: evidence from Indian call centres</i>
		TI2	Whether they wanted to quit	Saya ingin berhenti dari pekerjaan	
		TI3	Whether they were actually planning to quit	Saya benar-benar berencana untuk berhenti dari pekerjaan	

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Pre-Test

Dalam penelitian ini, dilakukan uji *pre-test* melalui penyebaran kuesioner terhadap sampel, dengan jumlah responden yang tidak sebanyak jumlah responden *main test*, yang bertujuan untuk menguji

kelayakan pertanyaan atau indikator yang akan dipakai dalam *main test*. *Pre-test* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan *desk collection officer* yang sudah bekerja minimal 1 bulan di PT Mitra Koleksi Mandiri kantor cabang Tangerang, dengan minimum 30 responden.

### 3.6.2 Uji Instrumen

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut Malhotra (2019) uji ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan dalam skor skala yang diamati dapat menggambarkan perbedaan yang sebenarnya diantara objek pada karakteristik yang diukur, bukan kesalahan sistematis juga acak. Berikut tabel pengukuran uji validitas menurut Malhotra (2019):

Tabel 3.2 Uji Validitas

No.	Ukuran Validitas	Syarat
1	<i>Kaiser Meyer-Olkin (KMO)</i> <i>Measure of Sampling Adequacy</i> , untuk mengukur kecukupan pengambilan sample dan memeriksa kesesuaian analisis faktor.	<b>VALID</b> apabila $KMO \geq 0,5$
2	<i>Bartlett's Test of Sphericity</i> , untuk menguji hipotesis bahwa antar variabel tidak berkorelasi dalam populasi.	<b>VALID</b> apabila $Sig. < 0,05$
3	<i>Anti-image Correlation Matrix</i> , untuk menunjukkan korelasi	<b>VALID</b> apabila $MSA \geq 0,5$

	<p>sederhana antara semua kemungkinan pasangan variabel yang disertakan dalam analisis.</p>	
4	<p><i>Factor Loading of Component Matrix</i>, untuk menunjukkan korelasi sederhana antara variabel dan faktor.</p>	<p><b>VALID</b> apabila <math>CM \geq 0,5</math></p>

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Malhotra (2019) menyatakan uji ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana skala dapat menghasilkan hasil yang konsisten ketika pengukuran berulang dilakukan terhadap karakteristik tersebut. Berikut tabel pengukuran uji reliabilitas menurut Malhotra (2019):

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas

No.	Ukuran Reliabilitas	Syarat
1	<p><i>Cronbach's Alpha / Coefficient Alpha</i>, ukuran reliabilitas konsistensi internal yang merupakan rata-rata semua kemungkinan koefisien terbagi dua yang dihasilkan dari pemisahan item skala yang berbeda.</p>	<p><b>VALID</b> apabila Chronbach's Alpha &gt; 0,6</p>

### 3.6.3 Analisis Data Penelitian

#### 3.6.3.1 Measurement (Outer) Model

Menurut Hair et. al. (2017) *measurement model* menentukan cara mengukur variabel laten ataupun konstruksi. Terdapat beberapa hal untuk memeriksa ukuran juga signifikansi dalam uji outer model, sebagai berikut:

**a. Convergent Validity**

Untuk mengukur sejauh mana suatu ukuran berhubungan positif dengan ukuran alternatif dalam konstruksi yang sama (Hair et. al., 2017). Dalam pengujian *convergent validity* bisa ditentukan dengan melihat nilai *factor loadings* yaitu  $\geq 0,7$ , dan juga nilai *average variance extracted (AVE)*  $\geq 0,5$ .

**b. Discriminant Validity**

Untuk mengukur sejauh mana konstruksi memiliki perbedaan dari konstruksi lain juga tidak memiliki korelasi yang tinggi (Hair et. al., 2017). Pada pengukuran validitas diskriminan, yaitu dilihat dari *cross loading factor* dengan nilai setiap variabel  $\geq 0,7$ , dan *fornell larcker* dimana hasil korelasi variabel tersebut dengan dirinya sendiri harus lebih besar daripada dengan variabel lain.

**c. Reliability**

Menurut Hair et al. (2017), pengukuran yang sering digunakan pada penelitian yaitu pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha*, yang berfungsi untuk menilai konsistensi berdasarkan hubungan antar item yang diamati, di mana nilai-nilainya ditentukan oleh komposit dari masing-masing indikator.

Tabel 3.4 Measurement Model

No.	Kategori	Parameter	Syarat
-----	----------	-----------	--------

1	<i>Convergent Validity</i>	<i>Outer Loadings</i>	$OL \geq 0.7$
		<i>Average Variances Extracted</i>	$AVE \geq 0.5$
2	<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading Factor</i>	$CLF \geq 0,7$
		<i>Fornell Larcker</i>	$\sqrt{AVE} >$ korelasi variable lain
3	<i>Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	$CA \geq 0,7$
		<i>Composite Reliability</i>	$\rho_c \geq$ 0,7

### 3.6.3.2 Structural (Inner) Model

Menurut Hair et. al. (2017) *structural model* menunjukkan keterkaitan variabel laten antara satu dengan lainnya, yang dimana lokasi serta urutan konstruksi berdasarkan pada teori maupun pengalaman penulis.

Tabel 3.5 Structural Model

Kategori	Parameter
$R^2$	0,75 → kuat 0,50 → sedang 0,25 → lemah

## 3.7 Uji Hipotesis

### 1. *Path Coefficient*

*Path coefficient* digunakan untuk membuat model hubungan antar variable, dengan menunjukkan kekuatan dan arah hubungan pada model analisis dalam bentuk jalur, juga dapat melihat nilai positif ataupun negatif.

### 2. *T-Statistic*

*T-Statistic* digunakan sebagai cara untuk melihat apakah terdapat pengaruh variable independen yang dijelaskan variable dependen di dalam suatu konteks (Hair et. al., 2017).

### 3. *P-Value*

*P-Value* dalam uji hipotesis adalah kemungkinan salah menolak hipotesis nol yang sebenarnya. Sehingga walaupun koefisien jalurnya tidak sama dengan nol, dan dapat disimpulkan bahwa itu tidak berbeda secara signifikan dari nol (Hair et. al., 2017).

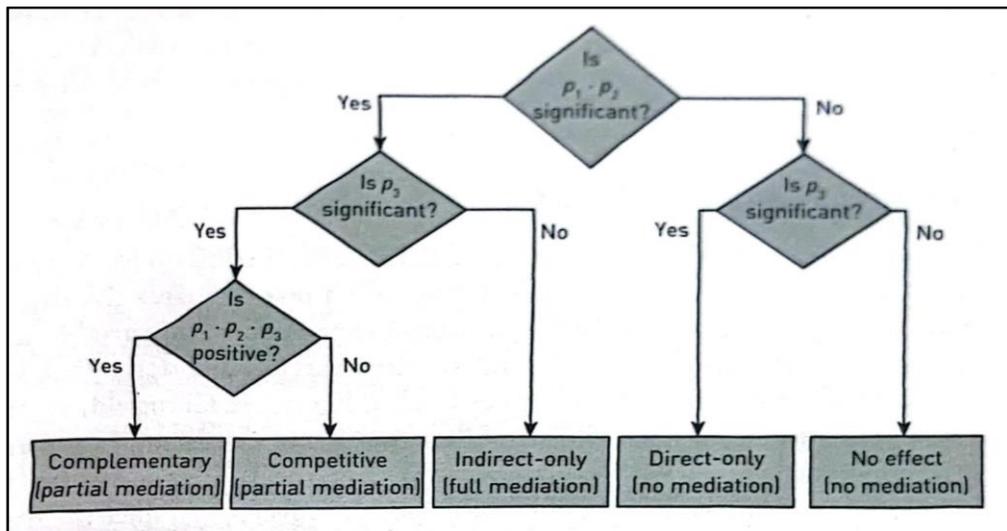
Tabel 3.6 Uji Hipotesis

Kategori	Parameter
$\beta$ -Coefficients	nilai $\geq 0$ menunjukkan korelasi positif nilai $\leq 0$ menunjukkan korelasi negatif
<i>P-values</i>	$p\text{-values} \geq 0,05 \rightarrow H_0$ diterima (tidak berpengaruh) $p\text{-values} \leq 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak (berpengaruh)
<i>T -values</i>	<i>one tailed</i> - $t \geq 1,64$ <i>two tailed</i> - $t \geq 1,96$

### 3.8 *Mediation Analysis Procedure*

Menurut Hair et. al. (2017), efek mediasi diklasifikasikan ke dalam 2 kelompok. Kelompok efek pertama yang menunjukkan tidak terdapat efek mediasi, disebut sebagai non-mediasi:

- **Direct-only nonmediation**, efek langsungnya (*direct effect*) signifikan tetapi efek tidak langsungnya (*indirect*) tidak signifikan.
- **No-effect nonmediation**, baik efek langsung (*direct effect*) maupun tidak langsungnya (*indirect effect*) tidak signifikan.



Gambar 3.2 Mediation Analysis Procedure

Sumber: Hair et. al. (2017)

Menurut Zhao, Lynch, dan Chen (2010) jika terdapat efek mediasi, maka dibedakan menjadi tiga jenis mediasi:

- **Complementary mediation**, Efek tidak langsung (*indirect effect*) dan efek langsung (*direct effect*) keduanya signifikan dan mengarah ke arah yang sama.
- **Competitive mediation**, Efek tidak langsung (*indirect effect*) dan efek langsung (*direct effect*) keduanya signifikan tetapi mengarah ke arah yang berlawanan.
- **Indirect-only mediation**, Efek tidak langsung (*indirect effect*) signifikan tetapi efek langsung (*direct effect*) tidak signifikan.