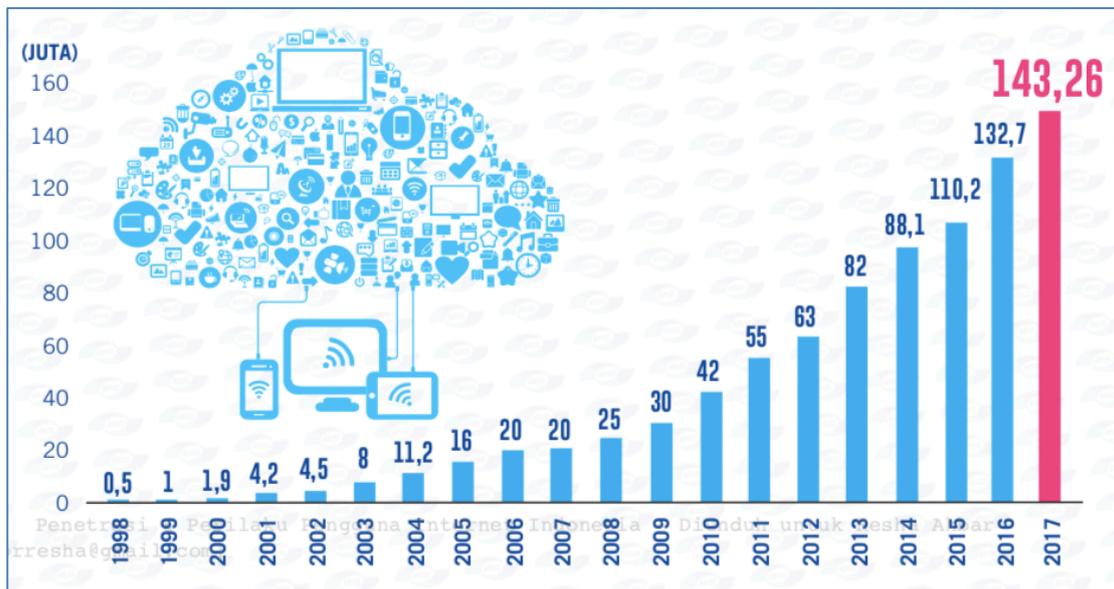


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Penelitian

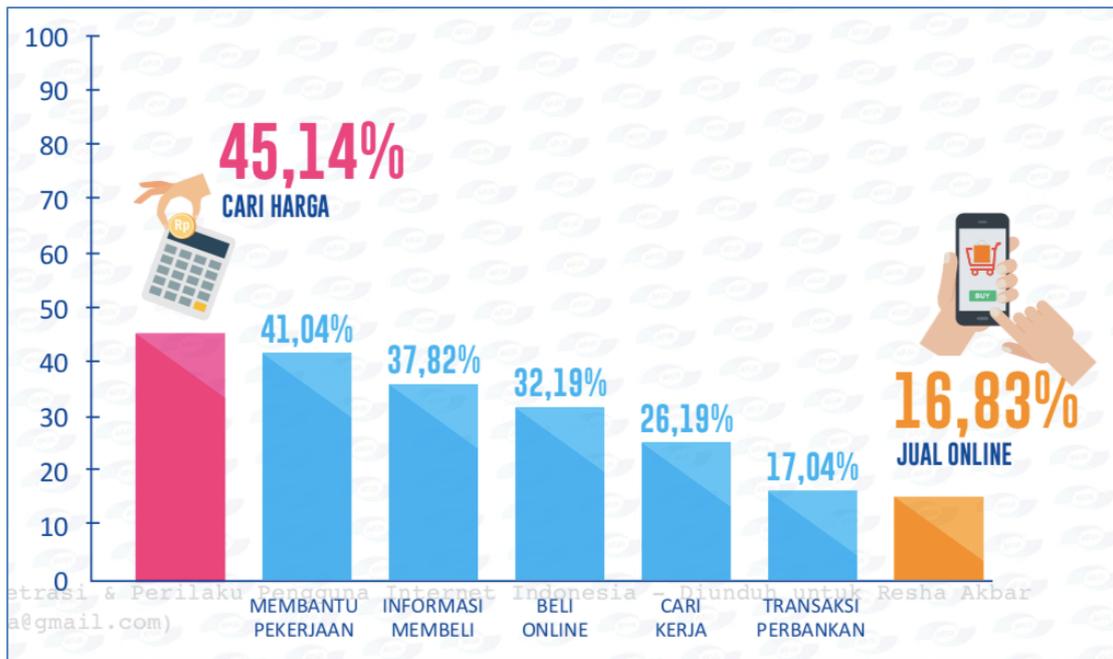
Penggunaan dan perkembangan teknologi informasi komunikasi yang sangat pesat berdampak pada kemajuan teknologi internet (Setiawan, 2018). Teknologi internet membuat para pelaku bisnis, industri, dan konsumen memperoleh banyak kemudahan (Oviliani, 2000). Kemudahan utama yang dirasakan adalah kemudahan dalam mencari informasi dan memperoleh *update* informasi. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dirilis pada tahun 2018 memperlihatkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia hingga akhir tahun 2017 mencapai angka 143,26 juta orang dari total jumlah penduduk Indonesia yaitu 262 juta orang. Jika dibandingkan dengan data jumlah pengguna internet di akhir tahun 2016 yang mencapai angka 132,7 juta jiwa maka angka tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 8% dalam kurun waktu 1 tahun dan detilnya dapat dilihat pada Gambar I. 1



Gambar I. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018)

Pada Gambar I. 2 dapat dilihat bahwa pemanfaatan internet pada bidang ekonomi didominasi untuk pencarian harga (45.14%), beli *online* (32.18%) dan jual *online* (16.83%). Sehingga dapat ditarik gambaran umum awal pengguna internet di Indonesia menggunakan internet sebagai alat pencarian informasi bisnis.



Gambar I. 2 Pemanfaatan Internet Bidang Ekonomi

(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018)

Model bisnis *sharing economy* telah menjadi tren model bisnis yang sangat berkembang saat ini. Berdasarkan publikasi *The MIT: 150 Ideas, Inventions, and Innovators that Helped Shape Our World* yang dipublikasikan pada tahun 2011 model bisnis ini pertama kali diperkenalkan pada awal tahun 1990an oleh Robin Chase sebagai model bisnis yang mengedepankan kolaborasi antara pemilik dan pengguna layanan. Adanya kemajuan teknologi internet memunculkan berbagai ide yang dikembangkan oleh manusia untuk mengolaborasikan dan memperkuat model bisnis *sharing economy* tersebut (Matzner dkk. 2015). Implementasi penguatan tersebut diantaranya adalah pembuatan aplikasi komputer dan aplikasi *mobile* yang digunakan untuk mempermudah proses transaksi, pemasaran, dan pencarian informasi baik oleh penyedia layanan maupun konsumen (Ortbach, dkk. 2013). Beberapa aplikasi penyedia layanan bisnis *sharing economy* yang saat ini menjadi *top-minded* bagi penduduk di dunia antara lain Uber, Airbnb, dan Grab serta pemain lokal di Indonesia yang sudah terkenal yaitu Gojek yang mewakili karakteristik kebutuhan akomodasi transportasi di Indonesia (Putra, 2017).

Model bisnis *sharing economy* juga telah masuk ke dalam sektor akomodasi dan pariwisata, terdapat beberapa *platform* aplikasi akomodasi yang mewakili model *sharing economy* antara lain Airbnb, Expedia, dan Booking.com untuk pemain internasional serta Traveloka, Tiket, dan Pegipegi sebagai pemain lokal dari Indonesia.

Potensi sektor pariwisata di Indonesia adalah faktor utama semakin tumbuh dan berkembangnya model bisnis *sharing economy* yang terkait dengan jasa penyediaan akomodasi penginapan (hotel dan non hotel) bagi para wisatawan yang akan berwisata di Indonesia baik untuk wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara (Yahya, 2016). Berdasarkan data Biro Pusat Statistik (Tabel I. 1) menyatakan bahwa sektor pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan nilai komoditas di angka 11% dari tahun 2015 ke tahun 2016 sehingga membuat sektor pariwisata menjadi penyumbang devisa terbesar kedua bagi Indonesia setelah komoditas minyak sawit sebagai penyumbang devisa di posisi teratas. Hal tersebut tentunya merupakan dampak dari banyak faktor yang salah satunya berkenaan dengan ketersediaan fasilitas akomodasi penginapan yang tersedia di Indonesia (Yahya, 2016).

Tabel I. 1 Pertumbuhan Berbagai Jenis Komoditas

No	2013		2014		2015		2016	
	Jenis Komoditas	Nilai (juta USD)						
1	Minyak dan Gas	32.633	Minyak dan Gas	30.318	Minyak dan Gas	18.574	Minyak Sawit	15.965
2	Batu bara	22.759	Batu bara	18.697	Minyak Sawit	16.427	Pariwisata	13.568
3	Minyak Sawit	16.787	Minyak Sawit	18.615	Batu bara	14.717	Minyak dan Gas	13.105
4	Pariwisata	10.054	Pariwisata	11.166	Pariwisata	12.225	Batu bara	12.898
5	Karet	6.706	Pakaian	7.450	Pakaian	6.410	Pakaian	6.229
6	Pakaian	6.216	Listrik	7.021	Listrik	4.510	Listrik	4.561
7	Listrik	5.104	Bahan Kimia	6.486	Karet	3.564	Perhiasan	4.119
8	Bahan Kimia	4.124	Karet	6.259	Bahan Kertas	3.546	Bahan Kertas	4.032

(Sumber: Biro Pusat Statistik, 2017)

Howard (2017) telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor yang memengaruhi perkembangan sektor pariwisata negara-negara di dunia dalam jangka menengah dan jangka panjang. Faktor yang memengaruhi permintaan di sektor pariwisata didominasi oleh jumlah *silver hair tourists* yaitu pelancong dengan rentang usia lebih dari 60 tahun, pertumbuhan *generation Y & Z, growing middle class*, percepatan dari *emerging destination*, dan kondisi politik serta isu terorisme. Sedangkan *supply* di sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh revolusi teknologi, *digital channels, loyalty*, gaya hidup sehat, dan *sustainability*. Dua diantara lima faktor yang memengaruhi *supply* di sektor pariwisata dan sangat terkait dengan penelitian yang dilakukan adalah faktor revolusi teknologi dan *digital channels* (Howard dkk. 2017). Saat ini *digital channels* di bidang akomodasi yang mendukung sektor pariwisata dan menawarkan penerapan model bisnis *sharing economy* secara utuh hanya disediakan oleh *platform* Airbnb (Safira, 2016). Perbedaan mendasar antara *platform* Airbnb dengan *platform* penyedia akomodasi lainnya seperti Traveloka, Booking, dan Expedia adalah jenis dari properti yang disewakan dan standar penyewaan yang diberikan oleh pemilik akomodasi kepada pihak penyewa. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada Tabel I. 2

Tabel I. 2 Perbedaan Airbnb dengan *Platform* Penyedia Akomodasi Lain

Item	Airbnb	<i>Platform</i> Penyedia Akomodasi lain
Status Kepemilikan	Akomodasi dimiliki oleh perorangan	Akomodasi dimiliki oleh badan hukum / badan usaha dan dijalankan oleh manajemen
Jenis Akomodasi	<i>House</i>	<i>Hotel</i>
	<i>Villa</i>	<i>Guest House & Hostel</i>
	<i>Apartmen</i>	<i>Hotel-like Apartmen</i>

Sumber: phinemo.com (2017)

Berdasarkan siaran pers yang dilakukan oleh pihak Airbnb Asia Pacific pada tahun 2017, Airbnb mengungkap beberapa fakta mengenai pertumbuhan bisnisnya di Indonesia. Rata-rata tuan rumah yang menyewakan propertinya lewat Airbnb di Indonesia mengantongi pendapatan sekitar 2,36 juta rupiah per bulan sepanjang tahun 2016. Airbnb menyatakan bahwa tuan rumah mendapatkan 97% dari biaya yang

dibayarkan oleh penyewa. Angka tersebut merupakan total pendapatan penyedia akomodasi di Airbnb sepanjang 2016. Lama durasi menginap para penyewa di Airbnb rata-rata mencapai 3,7 malam per sewa.

Di Indonesia *platform* Airbnb sudah mendapatkan 881 ribu tamu dan mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun sebesar 72 persen. Rata-rata usia tuan rumah yang menyewakan propertinya di Indonesia adalah umur 38 tahun. Diketahui pula bahwa lima besar pasar wisatawan di Airbnb yang pergi ke Indonesia berasal dari kota Jakarta, Singapura, London, Melbourne, Sydney, dan Kuala Lumpur (Kwok, 2017). Fenomena menarik yang terjadi di *platform* Airbnb adalah dominasi penyewa dari mancanegara lebih besar dibandingkan dengan penyewa dari wisatawan lokal Indonesia (Kwok, 2017). Bersumber dari siaran pers resmi Airbnb, Airbnb adalah *platform* pemesanan akomodasi yang diluncurkan sejak tahun 2007 (Gambar I. 3) dimana pada saat diluncurkan bisnis model *sharing economy* belum begitu ramai terbantu oleh aplikasi atau media pemasaran *online* (Kwok, 2017).

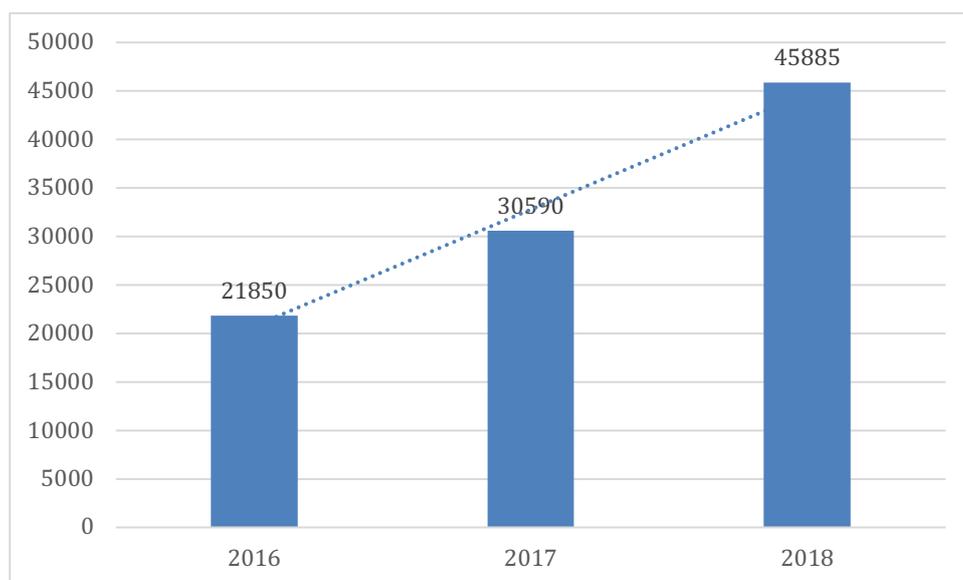


Gambar I. 3 Milestone Airbnb

Sumber: infografis Airbnb.com (2017)

Generasi milenial saat ini senang berwisata. Namun, preferensi milenial untuk tinggal tidak selalu bermalam di hotel, tetapi justru di tempat yang tidak biasa atau tinggal dengan orang lokal (Pangkerego, 2018). Disamping perjalanan solo, berkemah, dan perjalanan khusus di kota-kota, para milenial lebih memilih penginapan dengan layanan penuh atas akomodasi langsung dari pemilik (Ramadhiani, 2018). Airbnb menawarkan daftar lebih banyak daripada aplikasi dan web booking hotel internasional yang digabungkan serta serangkaian opsi pembayaran yang membuat perjalanan dan pemesanan secara berkelompok jauh lebih mudah (Ramadhiani, 2018).

Besaran jumlah penyedia akomodasi Airbnb Indonesia hingga tahun 2017 terlihat dari jumlah iklan akomodasi terdaftar mencapai 43.700 akomodasi (Donnal, 2018). Pertumbuhan penyedia akomodasi Airbnb Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan pertumbuhan jumlah total penyedia layanan Airbnb di dunia pada awal tahun 2019 yaitu 650.000 penyedia aktif. Pada Gambar I. 4 menunjukkan jumlah peningkatan *host* Airbnb di Indonesia dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.



Gambar I. 4 Jumlah *Host* Airbnb Indonesia

Sumber: (learnbnb.com)

Berdasarkan Gambar I. 4 dapat dilihat bahwa jumlah *host* Airbnb di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sebagai contoh pada tahun 2016 terdapat 21850 *host*, lalu tahun berikutnya mengalami peningkatan sebesar 41% yaitu sebanyak 30590 *host* dan pada tahun 2018 meningkat kembali sebanyak 45885 *host* (49%).

Tabel I. 3 (Sepuluh) Kota di Indonesia dengan Potensi Pendapatan per Akomodasi Tertinggi (Oktober 2018)

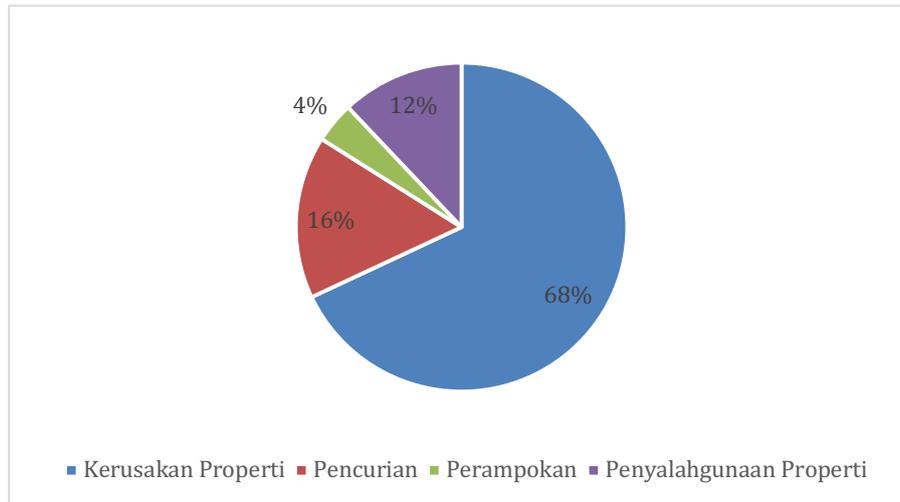
No	Kota	Potensi Pendapatan per Bulan (IDR)
1	Greater Jakarta	9.674.501
2	Greater Bali	19.195.804
3	Greater Riau	9.401.562
4	Bandung	8.230.210
5	Yogyakarta	9.752.515
6	Solo	6.278.802
7	Lombok	18.198.566
8	Surabaya	5.645.035
9	Bogor	8.358.957
10	Malang	6.310.092

Sumber: airbnb.co.id (2018)

Pertumbuhan jumlah penyedia akomodasi di Indonesia tersebut tidak terlepas dari potensi pendapatan bulanan yang diperoleh oleh penyedia sesuai dengan tawaran resmi dari halaman web Airbnb Indonesia yang dirangkum pada Tabel I. 3. Selain potensi pendapatan yang besar, terdapat beberapa *benefit* atau manfaat yang diperoleh penyedia antara lain penyedia memperoleh koneksi atau rekanan baru (Matzner, 2015), mempunyai keleluasaan dalam mengatur waktu kerja dan mempunyai waktu luang (Liao dkk, 2017).

Potensi manfaat yang diperoleh oleh penyedia tentunya juga berbanding lurus dengan potensi kerugian yang akan dikeluarkan oleh penyedia akomodasi. Potensi kerugian tersebut dapat berupa biaya pemakaian yang secara variabel mengikuti jumlah peminjaman akomodasi yang terjadi meliputi biaya listrik dan biaya perawatan, selain itu juga terdapat potensi kerugian lain yang dihadapi oleh penyedia akomodasi antara lain kerusakan properti dan perabot akibat ulah penyewa baik yang disengaja maupun tidak sengaja, pencurian fasilitas dan perabot, dan penyalahgunaan akomodasi untuk tindakan kriminal (Liao dkk, 2017). Potensi kerugian lain yang menjadi bahasan hangat di berbagai negara yang belum mengatur secara tegas penggunaan *online travel agent*

di negara masing-masing yaitu indikasi penyelewengan pajak yang diterapkan oleh pemerintah (Kaplan, 2017). Pada penelitian “*explore the spatial relationship between Airbnb rental and crime*” (Xu dkk. 2017) menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara Airbnb dengan tindakan kriminal, Tindakan kriminal tersebut meliputi perampokan, pencurian perabot, bahkan terkait dengan sindikat pencurian kendaraan bermotor. Pada Gambar I. 5 menunjukkan data potensi kerugian penyedia layanan Airbnb.



Gambar I. 5 Data Potensi Kerugian Penyedia Layanan Airbnb

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Pada Gambar I. 5 dapat diketahui terdapat empat jenis potensi kerugian yang sudah dialami oleh penyedia layanan akomodasi di Indonesia. Potensi kerugian tersebut meliputi kerusakan properti, pencurian, perampokan, dan penyalahgunaan properti. Pada hasil wawancara terhadap 45 sampel dapat diketahui bahwa jumlah kerusakan properti menjadi potensi kerugian terbesar yaitu sebanyak 68 % (17 kejadian), lalu pencurian sebesar 16 % (4 kejadian), penyalahgunaan properti sebesar 12% (3 kejadian), dan perampokan sebesar 4 % (1 kejadian).

Potensi kerugian yang dihadapi oleh penyedia akomodasi tidak terbatas pada kriminalitas. Saat ini Airbnb tengah menjadi perbincangan hangat di sektor pariwisata. Berdasarkan ulasan tertulis pada *website* www.airbnhell.com yang ditulis oleh penyedia jasa menyatakan bahwa jika penyedia membuat klaim mengenai kerusakan fasilitas, maka hal tersebut akan sulit dan lama mengembalikan biaya kerusakan apalagi jika umur perabotan diatas 20 tahun. Pada lain kasus terjadi penyalahgunaan property dengan mengakui property milik orang lain yang tidak memiliki intensi untuk

menyediakan properti. Selain itu apabila penyedia melakukan klaim lebih dari 24 jam mengenai kerusakan perabotan oleh pengguna, maka klaim dari penyedia akan ditolak secara otomatis. Di sisi lain, pihak Airbnb pada beberapa kasus juga dapat membatalkan pemesanan properti oleh pengguna kepada penyedia di waktu kapan saja dan tanpa peringatan bahkan penjelasan apapun.

Platform yang memungkinkan siapa pun menyewakan kamar apartemen atau rumah pribadi ini menuai berbagai pro dan kontra. Di satu sisi Airbnb membuka peluang usaha baru, namun keberadaan Airbnb tak jarang dianggap mengancam bisnis perhotelan dan villa (Yahya, 2017). Berbagai negara memang telah menetapkan aturan tersendiri terkait Airbnb. Singapura misalnya yang baru-baru ini merumuskan kebijakan terkait waktu sewa Airbnb. Singapura menetapkan aturan baru bagi Airbnb untuk tidak menyewakan kamar, rumah, villa, atau sejenisnya dalam kurun waktu kurang dari tiga bulan. Di London, regulasi terhadap penyewaan Airbnb diberi waktu maksimal 90 hari, Berlin dan Amsterdam 60 hari, sementara Paris dan Spanyol 120 hari (Bella, 2017).

Menilik dari diberlakukannya berbagai aturan yang sudah diterapkan di negara maju, maka besar kemungkinan Airbnb di Indonesia juga akan diatur oleh regulator demi menjaga persaingan sehat dengan penyedia akomodasi lainnya. Quattrone dkk. (2016) menjelaskan bahwa pemerintah harusnya dapat membuat kebijakan berbasis analisis data dalam menyambut disrupsi Airbnb, fakta menyebutkan bahwa di berbagai negara dan pemerintahan masih terjebak dengan dikotomi yang menyesatkan yaitu tidak membuat regulasi sama sekali atau melakukan pemblokiran total terhadap inovasi yang ditawarkan oleh bisnis model *sharing economy* tersebut.

Berbagai potensi keuntungan dan kerugian yang dihadapi oleh penyedia layanan akomodasi dipengaruhi oleh *behavior intention* para penyedia akomodasi (Liao dkk, 2017). *Behavior intention* dapat diartikan sebagai motivasi seseorang yang mempunyai rencana sadar atas keputusannya untuk melakukan perilaku tertentu (Conner dkk, 1998). Berdasarkan ilmu psikologi (Ajzen, 1985) *behavior intention* terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu *attitude toward behavior*, *subject norm*, dan *perceived behavior control*. *Attitude toward behavior* dapat diartikan sebagai nilai yang menerangkan tingkat keyakinan penyedia dan pengguna layanan untuk melakukan tindakan tertentu (Liao dkk. 2017). *Subject norm* dapat diartikan sebagai nilai yang menerangkan tingkat keyakinan penyedia dan pengguna untuk melakukan tindakan tertentu dan tindakan tersebut akan berdampak pada lingkungan dan masyarakat (Liao dkk. 2017). *Perceived*

behavior control dapat diartikan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana kinerja perilaku mudah atau sulit dilakukan (Ajzen, 1991).

Berdasarkan fenomena yang telah diungkapkan sebelumnya dan saat permasalahan tersebut dilihat dari sudut pandang penyedia layanan akomodasi, selanjutnya perlu dilakukan penelitian untuk mencari pengaruh *attitude toward behavior*, *subject norm*, *perceived behavioral control*, *potential benefit* dan *potential loss* terhadap *providing behavior* pada studi kasus *Airbnb* di Indonesia. Penelitian juga menganalisis masing-masing variabel dan variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap *providing behavior* pada studi kasus *Airbnb* di Indonesia. Serta mencari indikator dari setiap variabel yang berpengaruh terhadap *providing behavior* pada studi kasus *Airbnb* di Indonesia untuk selanjutnya dilakukan usulan regulasi bagi penyedia layanan akomodasi menggunakan *Airbnb* di Indonesia.

I. 2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *attitude toward behavior* terhadap *potential benefit* dan *potential loss*?
2. Bagaimana pengaruh *subject norm* terhadap *potential benefit* dan *potential loss*?
3. Bagaimana pengaruh *perceived behavioral control* terhadap *potential benefit* dan *potential loss*?
4. Bagaimana pengaruh antara *potential benefit* dan *potential loss*?
5. Bagaimana pengaruh *potential benefit* terhadap *providing behavior*?
6. Bagaimana pengaruh *potential loss* terhadap *providing behavior*?

I. 3 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini diuraikan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh *attitude toward behavior* terhadap intensi penyedia bisnis *sharing economy*.
2. Mengetahui pengaruh *subject norm* terhadap intensi penyedia bisnis *sharing economy*.
3. Mengetahui pengaruh *perceived behavioral control* terhadap intensi penyedia bisnis *sharing economy*.

4. Mengetahui pengaruh antara *potential benefit* dan *potential loss* pada bisnis *sharing economy*.
5. Mengetahui pengaruh *potential benefit* terhadap *providing behavior* pada bisnis *sharing economy*.
6. Mengetahui pengaruh *potential loss* terhadap *providing behavior* pada bisnis *sharing economy*.

I. 4 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan masalah agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tesis ini, maka ditetapkan beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Studi kasus bisnis model *sharing economy* yang diteliti adalah terbatas di *platform* Airbnb Indonesia.
2. Objek pada penelitian ini adalah penyedia layanan Airbnb di Indonesia yang hingga saat penelitian ini dilakukan adalah penyedia aktif layanan Airbnb dan dengan karakteristik sebagai berikut:
 - a. Jenis akomodasi yang disewakan adalah ruang kamar, apartemen, rumah, dan villa.
 - b. Akomodasi yang disewakan adalah tipe *shared room* dan *entire house*.
3. Penelitian dilaksanakan pada wilayah / kota di Indonesia yang mempunyai penyedia layanan Airbnb.

I. 5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada komunitas penyedia akomodasi mengenai *behavior intention*, *potential condition*, dan *actual behavior* di *platform* Airbnb Indonesia.
2. Menjadi pertimbangan *platform* Airbnb untuk menarik penyedia layanan lain yang belum tergabung pada *platform* Airbnb.
3. Memberikan masukan dan sumbang saran kepada pemerintah terkait rencana pembuatan regulasi *platform* Airbnb dilihat dari perspektif penyedia layanan akomodasi.

I. 6 Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun berdasarkan sistematika penulisan terbagi ke dalam beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang mengungkap berbagai fenomena yang terjadi di bidang akomodasi dan pariwisata Indonesia khususnya terkait dengan penggunaan *platform sharing economy* dilihat dari sisi penyedia layanan. Setelah mengungkap berbagai fenomena di latar belakang kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan permasalahan pada tesis ini. Tinjauan pustaka diawali dengan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian diantaranya teori tentang bisnis model *sharing economy*, pengetahuan tentang Airbnb Indonesia, *theory of planned behavior*, intensi penyedia, dan metode *structural equation modelling*. Pembangunan teori tersebut dilanjutkan dengan studi literatur yang relevan dengan penelitian baik dari segi kesamaan bidang penelitian maupun dari teori atau model yang digunakan serta perbandingannya dengan model lainnya dalam rangka mengetahui intensi penyedia layanan. Pada akhir bab ini model penelitian telah terbangun dengan ditunjang proses perumusan hipotesis berdasarkan studi literatur penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian dan tahapan detail hal-hal yang dilakukan penulis dalam melaksanakan penelitian tesis. Bab ini akan secara detail membahas sistematika penulis dalam memecahkan masalah dimulai dari tahapan identifikasi masalah hingga analisis dan diakhiri dengan tahapan pengambilan kesimpulan berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian. Pada bab ini juga dilaksanakan proses

pengumpulan data untuk sampel kecil dan sampel besar sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini dilakukan pengolahan data hasil kuesioner dengan responden penyedia layanan akomodasi di Airbnb Indonesia. Data yang diperoleh melalui kuesioner *online* dilanjutkan dengan pengolahan data dan analisis. Data kuesioner diolah sesuai dengan kaidah statistika menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) dengan bantuan aplikasi AMOS. Data yang diolah dan dianalisis adalah data yang telah memenuhi kriteria uji validitas data, uji reliabilitas data, dan uji asumsi klasik. Setelah model SEM dibangun, dilakukan uji hipotesis dan dilanjutkan dengan analisis per variabel pada model. Tahapan ini diakhiri dengan bahasan implikasi hasil penelitian baik secara teoritis maupun implementatif.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang rangkuman penelitian yang telah dilakukan guna menjawab tujuan penelitian. Saran berisi usulan kepada pihak penyedia dan *platform* berdasarkan hasil dari penelitian serta usulan topik penelitian yang layak diangkat pada penelitian-penelitian selanjutnya.