



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 8590-8609

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement* pada *Supervisor* Bank Mandiri di Jakarta Selatan

Faiz Lutfan Nadir Rosady^{1✉}, Muhammad Abdul Aziz², Imaad Athallah Zayyan³, Netania Emilisa⁴

Universitas Trisakti

Email: 022002101202@std.trisakti.ac.id^{1✉}

Abstrak

Segala jenis usaha dari sebuah organisasi atau perusahaan saling bersaing untuk semakin berkembang menghadapi pertumbuhan ekonomi global. Salah satu bisnis yang paling vital dalam mengontrol pertumbuhan ekonomi adalah perbankan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui factor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement* pada *Supervisor* Bank Mandiri di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan *survey research* pada karyawan yang bekerja pada bidang Perbankan di Jakarta Selatan. Pengujian pada penelitian ini menggunakan hypothesis testing yang menjadi dugaan sementara yang telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Trust in leader* terhadap *Work Engagement* memperlihatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,003 yang artinya *Trust in Leader* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Work Engagement* Sedangkan besar pengaruh *Trust in Leader* terhadap *Work Engagement* sebesar 0,209 (semakin meningkat *Trust in Leader* semakin meningkat *Work Engagement*) Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan *Trust in Leader* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* Terdukung. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Trust in leader*, *Ethical Leadership*, *Artificial Intelligence*, *Work Family Conflict* terhadap *Work Engagement* dengan responden sebanyak 150 *Supervisor* bank mandiri di Jakarta Selatan mempunyai mayoritas Jender pria berusia 40-49 tahun yang memiliki pendidikan terakhir S1 dengan pengalaman kerja antara 6-10 tahun.

Kata Kunci: *Work Engagement*, *Supervisor*, *Bank Mandiri*

Abstract

All types of businesses from an organization or company compete with each other to further develop in the face of global economic growth. One of the most vital businesses in controlling economic growth is banking. The aim of this research is to determine the factors that influence work engagement among Bank Mandiri supervisors in South Jakarta. The method used in this research is a quantitative method using survey research on employees who work in the banking sector in South Jakarta. Testing in this research uses hypothesis testing, which is a temporary assumption that has been stated in the form of a statement. Based on the results of hypothesis testing, it can be seen that the significant value for testing the influence of Trust in Leader on Work Engagement shows a significance value smaller than 0.05, namely 0.003, which means that Trust in Leader is proven to have a significant influence on Work Engagement. Meanwhile, the influence of Trust in Leader on Work Engagement is large. of 0.209 (the more Trust in Leader increases, the more Work Engagement increases). Therefore, the hypothesis states that Trust in Leader has a positive effect on Supported Work Engagement. This research was conducted to see the influence of Trust in leader, Ethical Leadership, Artificial Intelligence, Work Family Conflict on Work Engagement with 150 respondents. Independent bank supervisors in South Jakarta are predominantly men aged 40-49 years who have a bachelor's degree with work experience between 6-10 years.

Keywords: *Work Engagement, Supervisor, Independent Bank*

PENDAHULUAN

Segala jenis usaha dari sebuah organisasi atau perusahaan saling bersaing untuk semakin berkembang menghadapi pertumbuhan ekonomi global. Salah satu bisnis yang paling vital dalam mengontrol pertumbuhan ekonomi adalah perbankan. Perbankan khususnya dituntut untuk lebih kreatif lagi dalam berinovasi menciptakan produk-produk perbankan untuk tetap bertahan dalam persaingan bank yang semakin ketat. tingginya kompetisi antar bank menyebabkan sangat diperlukannya peran karyawan yang berkualitas. Saat perusahaan mengabaikan unsur mutu karyawan, perusahaan tersebut akan semakin terpinggirkan (Steven & Prihatsanti, 2018). Karyawan di sektor perbankan sering menghadapi tekanan untuk memenuhi target dan standar layanan, yang dapat mengurangi tingkat keterlibatan mereka. Lingkungan kerja yang negatif atau kompetitif dapat menghambat kolaborasi dan keterlibatan tim. Di satu sisi, hal ini dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, tetapi di sisi lain, dapat menciptakan persaingan yang tidak sehat justru mengurangi keterikatan mereka terhadap perusahaan. Perusahaan dapat mengurangi tingkat pergantian karyawan dengan berhasil membangun ikatan

emosional antara karyawan dan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, mengembangkan rasa keterikatan karyawan menjadi strategi efektif yang memungkinkan mereka untuk mempertahankan komitmen terhadap perusahaan (Fauzana & Yuliasri, 2023).

Tabel 1. Jumlah Kantor Cabang Bank BUMN di DKI Jakarta

	Jakarta Barat	Jakarta Pusat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Jakarta Utara
Bank Mandiri	78	106	124	50	60
Bank Negara Indonesia	60	59	76	35	39
Bank Rakyat Indonesia	27	38	45	20	18
Bank Tabungan Negara	7	11	16	11	9

Sumber: List Cabang Beroperasi Bank Mandiri (2024), Cabang yang Beroperasi Bank BNI (2023), Bank BRI (2022), BTN (2019)

Perusahaan perbankan yang diambil untuk penelitian ini adalah karyawan pada Bank Mandiri yang berada di Jakarta Selatan. Karena Cabang Mandiri di Jakarta Selatan mewakili populasi yang signifikan. Dengan banyaknya cabang Mandiri di Jakarta Selatan, ini akan mempermudah dalam mengakses dan merekrut partisipan penelitian. Sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga tentang tren dan praktik terbaru di industri perbankan yang dapat memungkinkan karyawan untuk berpikir kreatif, mengusulkan ide baru, dan dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dalam menciptakan solusi yang inovatif pada lingkungan Bank BUMN. *Work Engagement* mempunyai peran penting dalam suatu perusahaan. *Work engagement* merupakan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja dengan mengekspresikan diri secara total. Jika sumber daya manusia (SDM) yang memiliki engagement yang tinggi pada perusahaan akan berkontribusi maksimal sehingga produktivitas perusahaan pun ikut meningkat begitupun sebaliknya (Gunawan & Setiawan, 2022). Adapun Pentingnya *Trust in Leader* terhadap *Work Engagement* dimana karyawan merasa percaya pada pemimpin mereka, dan lebih berani untuk mengambil inisiatif serta berpikir kreatif. Karyawan yang percaya pada pemimpin mereka merasa memiliki tanggung jawab moral untuk terlibat dalam pekerjaan mereka dan menunjukkan perilaku positif (Baquero, 2023). Ketika karyawan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemimpin mereka, mereka lebih cenderung untuk terlibat dalam pekerjaan mereka, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Trust in leadership memainkan peran penting untuk menjadi pertimbangan karyawan didalam meningkatkan kinerja yang optimal. Pentingnya kepercayaan dalam kepemimpinan dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang memotivasi mereka untuk melayani lebih dari kewajiban mereka (Perdana & Surya, 2017). *Ethical Leadership* dianggap penting karena Pemimpin yang menerapkan prinsip etika dalam keputusan mereka cenderung menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan adil, yang pada gilirannya meningkatkan Keterlibatan Karyawan di lingkungan Kerja. Dengan menunjukkan perilaku yang konsisten dengan nilai-nilai etika, pemimpin dapat membentuk budaya organisasi yang positif, di mana karyawan merasa terdorong untuk mengikuti contoh tersebut. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif (Rahmawati & Musslifah, 2024).

Pentingnya *Ethical leadership* terhadap *Work Engagement* dimana Karyawan yang merasa didukung oleh pemimpin etis lebih mungkin untuk terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa ketika pemimpin menunjukkan perilaku etis, karyawan merasa lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal dan berpartisipasi aktif dalam tugas-tugas mereka (Gunawan & Setiawan, 2022). Selain itu, *Artificial Intelligence* sangat penting bagi perusahaan karena dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang kompleks. *Artificial Intelligence* juga memiliki potensi untuk merevolusi berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan. Dalam *Artificial Intelligence* dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas seperti pemrosesan data, pengambilan keputusan, dan layanan (Marsella *et al.*, 2023). Pentingnya *Artificial Intelligence* terhadap *Work Engagement* adalah AI membantu organisasi dalam pemeliharaan prediktif dan mengantarkan karyawan untuk terlibat dalam pekerjaan yang ditunjukkan dengan arahan, pemantauan, dan penghargaan. Munculnya platform atau aplikasi media sosial internal menciptakan peluang bagi organisasi untuk mendorong kolaborasi antar karyawan dan meningkatkan keterlibatan karyawan (Wijayati *et al.*, 2022). *Work-Family Conflict* terjadi ketika pengalaman di tempat kerja mengganggu kehidupan keluarga. Pentingnya memahami *Work-Family Conflict* terletak pada dampak signifikan yang dapat ditimbulkannya terhadap stres pekerjaan, transisi karier, jam kerja yang ekstrem, tidak teratur, beban peran yang berlebihan, dan dukungan rekan kerja,. *Work-Family Conflict* di sisi lain terjadi ketika pengalaman dalam keluarga mengganggu kehidupan kerja (Taşdelen & Bakalim, 2017).

Pentingnya *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement* sangat signifikan, Karyawan yang mengalami *Work-Family Conflict* maka akan menyebabkan kurang

berkonsentrasi pada pekerjaannya dan tidak dapat mencurahkan energi dan waktu yang diperlukan untuk pekerjaannya, sehingga menunjukkan keterikatan kerja yang kurang dan dapat mengurangi tingkat *Engagement* mereka (Yucel *et al.*, 2023). Berdasarkan Uraian di atas penelitian ini akan mengembangkan dari penelitian sebelumnya dengan melakukan pembedaan tempat penelitian, pada penelitian ini dilakukan pada *supervisors* pada Bank Mandiri di DKI Jakarta. Selanjutnya penelitian ini juga memperdalam pembahasan yang telah diambil dari penelitian Ilhami Yucel, Muhammed Sabri Sirin dan Murat Bas (2023); Dewie Tri Wijayati, Zainur Rahmandan, A'rsy Fahrullah, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman, Ika Diyah Candra Arifah dan Achmad Kautsar (2022). Hal tersebut bertujuan agar penelitian ini dapat lebih bermanfaat dan efektif dengan mengangkat judul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement* pada *Supervisor* Bank Mandiri di Jakarta Selatan".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ilhami Yucel, Muhammed Sabri Sirin dan Murat Bas (2023); Dewie Tri Wijayati, Zainur Rahmandan, A'rsy Fahrullah, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman, Ika Diyah Candra Arifah dan Achmad Kautsar (2022). Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan *survey research* pada karyawan yang bekerja pada bidang Perbankan di Jakarta Selatan. Pengujian pada penelitian ini menggunakan *hypothesis testing* yang menjadi dugaan sementara yang telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Unit analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah individu dari *Supervisor*. Pengambilan data dilakukan dengan cara *cross sectional* karena data yang diambil pada kurun waktu yang telah ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat Lima (5) variable yang digunakan, empat (4) variable bebas (Independent Variabel) dan satu (1) variable terikat (Dependent Variabel). Kemudian untuk seluruh item pernyataan diukur dengan skala pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu dari 1 sampai dengan 5 :

1. untuk jawaban responden Sangat Tidak Setuju (STS)
2. untuk jawaban responden Tidak Setuju (TS)
3. untuk jawaban responden Cukup Setuju (CS)
4. untuk jawaban responden Setuju (S)
5. untuk jawaban responden Sangat Setuju (SS)

Variabel bebas merupakan variabel yang memiliki pengaruh atau hubungan terhadap variabel terikat, baik secara positif maupun negatif. Hal ini berarti, perubahan dalam variabel bebas menyebabkan perubahan dalam variabel terikat (Sekaran dan

Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah *Trust In Leader*, *Ethical Leadership*, *Artificial Intelligence*, dan *Work-Family Conflict*. Pada penelitian ini, data dikumpulkan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang akurat guna menjawab rumusan masalah penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Penelitian ini untuk memperoleh data yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner online menggunakan google form untuk penghematan kertas, yang diisi oleh 150 pada karyawan Perusahaan Bank Mandiri. Penelitian kuisisioner online ini terdiri dari 30 item dari 5 variabel, pernyataan secara online yang bertujuan memiliki informasi yang relevan kepada karyawan Perusahaan Bank Mandiri di Jakarta Selatan. Dalam studi pustaka peneliti mengambil data dari buku-buku literatur artikel maupun data-data yang diperoleh dari penelitian terdahulu yaitu mengenai *Trust In leader*, *Ethical Leadership*, *Artificial Intelligence*, *Work-Family Conflict* dan *Work Engagement*.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Trust In Leader*

No	Item pertanyaan	Factor loading	keputusan
1	Saya merasa cukup yakin bahwa pemimpin saya akan selalu berusaha memperlakukan saya secara adil.	0,869	Valid
2	Manajer saya tidak akan pernah mencoba mendapatkan keuntungan dengan menipu pekerja.	0,880	Valid
3	Saya memiliki kepercayaan penuh pada integritas manajer/atasan saya.	0,872	Valid
4	Saya akan mendukung pemimpin saya dalam hampir semua keadaan darurat.	0,829	Valid
5	Saya akan mendukung pemimpin saya dalam hampir semua keadaan darurat.	0,893	Valid
6	Saya memiliki rasa kesetiaan yang terbagi terhadap pemimpin saya.	0,892	Valid

Sumber: Data kuisisioner diolah dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 2, hasil uji validitas untuk variabel *Trust In Leader* menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *factor loading* di atas atau sama dengan 0,45 yang artinya pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas *Ethical Leadership*

No	Item pertanyaan	Factor loading	keputusan
1	Manajer saya mendisiplinkan karyawan yang melanggar standar etika.	0,906	Valid
2	Manajer saya menjalankan kehidupan pribadinya dengan cara yang etis.	0,875	Valid
3	Manajer saya membuat keputusan yang adil dan seimbang.	0,877	Valid
4	Manajer saya mendiskusikan etika atau nilai bisnis dengan karyawan.	0,885	Valid
5	Manajer saya memberikan contoh bagaimana melakukan sesuatu dengan benar dalam hal etika.	0,895	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 3, hasil uji validitas untuk variabel *Ethical Leadership* menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *factor loading* di atas atau sama dengan 0,45 yang artinya pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Artificial Intelligence*

No	Item pertanyaan	Factor loading	keputusan
1	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat membantu saya menemukan data yang hilang.	0,886	Valid
2	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat membantu saya menemukan data yang hilang.	0,857	Valid
3	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat membantu saya dalam membuat keputusan penting di perusahaan.	0,852	Valid
4	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat membantu menampilkan data yang sulit diukur.	0,888	Valid
5	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat melindungi privasi Anda dan orang lain.	0,906	Valid
6	Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i> dapat membantu saya menyelesaikan pekerjaan	0,881	Valid

7	Pihak berwenang dapat dengan mudah mengaudit Kecerdasan buatan atau <i>Artificial Intelligence/AI</i>	0,841	Valid
---	---	-------	-------

Sumber: Data kuesioner diolah dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 4, hasil uji validitas untuk variabel *Artificial Intelligence* menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *factor loading* di atas atau sama dengan 0,45 yang artinya pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Work-Family Conflict*

No	Item pertanyaan	Factor loading	keputusan
1	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah dan keluarga saya.	0,877	Valid
2	Jumlah waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan saya membuat saya sulit memenuhi tanggung jawab keluarga.	0,881	Valid
3	Hal-hal yang ingin saya lakukan di rumah tidak dapat saya lakukan karena tuntutan pekerjaan saya.	0,859	Valid
4	Pekerjaan saya menimbulkan tekanan yang membuat saya sulit memenuhi tugas keluarga.	0,869	Valid
5	Karena tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, saya harus membuat perubahan pada rencana saya untuk kegiatan keluarga.	0,885	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah dengan SPSS.

Berdasarkan tabel 5, hasil uji validitas untuk variabel *Work-Family Conflict* menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *factor loading* di atas atau sama dengan 0,45 yang artinya pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas *Work Engagement*

No	Item pertanyaan	Factor loading	keputusan
1	Di tempat kerja, karyawan ini merasa penuh energi.	0,874	Valid
2	Dalam bekerja, karyawan ini merasa kuat dan bersemangat.	0,838	Valid
3	Karyawan ini antusias terhadap pekerjaannya.	0,878	Valid
4	Karyawan ini terinspirasi oleh pekerjaannya.	0,855	Valid

5	Karyawan ini merasa senang menghadiri pekerjaannya.	0,869	Valid
6	Karyawan ini merasa senang ketika bekerja secara intens.	0,864	Valid
7	Karyawan ini bangga dengan pekerjaan yang dilakukannya.	0,842	Valid
8	Karyawan ini tenggelam dalam pekerjaannya.	0,854	Valid
9	Karyawan ini mudah terbawa suasana ketika sedang bekerja.	0,849	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 6, hasil uji validitas untuk variabel *Work Engagement* menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *factor loading* di atas atau sama dengan 0,45 yang artinya pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan indikator kestabilan dan konsistensi alat ukur yang dipakai untuk mengukur konsep dan mendekati mutu suatu pengukuran. Coefficient Cronbach's Alpha adalah metode uji reliabilitas yang digunakan untuk menilai seberapa homogen item dan seberapa baik mencerminkan konstruk (Hair *et al.*, 2022). Kriteria agar indikator dikatakan reliabel, yaitu:

- Jika Coefficient Cronbach's Alpha ≥ 0.60 maka pernyataan dalam kuesioner terbukti konsisten atau *reliable*.
- Jika Coefficient Cronbach's Alpha < 0.60 maka pernyataan dalam kuesioner terbukti tidak konsisten atau *unreliable*.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Trust In Leader</i>	6	0,937	<i>Reliable</i>
2	<i>Ethical Leadership</i>	5	0,933	<i>Reliable</i>
3	<i>Artificial Intelligence</i>	7	0,948	<i>Reliable</i>
4	<i>Work-Family Conflict</i>	5	0,923	<i>Reliable</i>
5	<i>Work Engagement</i>	9	0,955	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil Output SPSS.

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa semua instrumen penelitian pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* $\geq 0,60$ yang berarti semua instrumen pernyataan yang digunakan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Work Engagement*

Tabel 8. Statistik Deskriptif *Work Engagement*

No	Item pertanyaan	n	mean
1	Di tempat kerja, karyawan ini merasa penuh energi.	150	3.87
2	Dalam bekerja, karyawan ini merasa kuat dan bersemangat.	150	3.87
3	Karyawan ini antusias terhadap pekerjaannya.	150	3.86
4	Karyawan ini terinspirasi oleh pekerjaannya.	150	3.86
5	Karyawan ini merasa senang menghadiri pekerjaannya.	150	3.83
6	Karyawan ini merasa senang ketika bekerja secara intens.	150	3.89
7	Karyawan ini bangga dengan pekerjaan yang dilakukannya.	150	3.87
8	Karyawan ini tenggelam dalam pekerjaannya.	150	3.91
9	Karyawan ini mudah terbawa suasana ketika sedang bekerja.	150	3.93
Rata-rata			3.88

Sumber: Data kuesioner diolah dengan SPSS.

Hasil statistik deskriptif untuk variabel *Work Engagement* menunjukkan rata-rata keseluruhan 3.88. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan "Karyawan ini mudah terbawa suasana ketika sedang bekerja", dengan nilai 3.93, yang menunjukkan bahwa responden memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pekerjaannya. Sementara itu, nilai rata-rata terendah adalah "Karyawan ini merasa senang menghadiri pekerjaannya", dengan nilai 3.83, yang mengindikasikan bahwa meskipun keterlibatan kerja secara umum tinggi, terdapat sedikit ruang untuk meningkatkan rasa senang terhadap kehadiran dalam pekerjaan.

Analisis Data

Uji Hipotesis

Hipotesis diuji untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari *organization justice* terhadap *hapiness at work* yang dimediasi oleh *emotional wage* dan *workplace social courage*, maka hipotesis diuji dengan software *Structural Equation Model* (SPSS) versi 25.

Hipotesis diuji dengan mengukur *p-value* atau *level of significant* (alpha) sebesar 0,05. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan (Hair *et al.*, 2019) yaitu:

- a. Jika Sig. > 0,05 maka H_0 Terdukung dan H_a Tidak Terdukung, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis Tidak Terdukung.
- b. Jika Sig. \leq 0,05 maka H_0 Tidak Terdukung dan H_a Terdukung, artinya ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis Terdukung.

Analisis pengaruh *Trust in Leadership* berpengaruh positif *Work Engagement*.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Ha1

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keputusan
H1. <i>Trust in Leader</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> pada <i>Supervisor</i> Bank Mandiri di Jakarta Selatan.	0.209	0.003	H_1 Terdukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hipotesis pertama menguji pengaruh *Trust in Leader* Terhadap *Work Engagement*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_{01} : *Trust in Leader* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H_{a1} : *Trust in Leader* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Trust in leader* terhadap *Work Engagement* memperlihatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,003 yang artinya *Trust in Leader* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Work Engagement* Sedangkan besar pengaruh *Trust in Leader* terhadap *Work Engagement* sebesar 0,209 (semakin meningkat *Trust in Leader* semakin meningkat *Work Engagement*) Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan *Trust in Leader* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* Terdukung.

Analisis pengaruh *Ethical Leadership* berpengaruh positif *Work Engagement*.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Ha2

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keputusan
H2. <i>Ethical Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> pada <i>Supervisor</i> Bank Mandiri di Jakarta Selatan.	0.114	0.068	H_2 Tidak Terdukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hipotesis kedua menguji pengaruh *Ethical Leadership* Terhadap *Work Engagement*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀2: *Ethical Leadership* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H_a2: *Ethical Leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Ethical Leadership* terhadap *Work Engagement* memperlihatkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,068 yang artinya *Ethical Leadership* terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Work Engagement* Sedangkan besar pengaruh *Ethical Leadership* terhadap *Work Engagement* sebesar 0,114 (semakin meningkat *Ethical Leadership* semakin meningkat *Work Engagement*) Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan *Ethical Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Analisis pengaruh *Artificial Intelligence* berpengaruh positif *Work Engagement*.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis Ha3

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keputusan
H3. <i>Artificial Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> pada <i>Supervisor Bank Mandiri</i> di Jakarta Selatan.	0.472	0.000	H ₃ Terdukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *Artificial Intelligence* Terhadap *Work Engagement*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀3: *Artificial Intelligence* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H_a3: *Artificial Intelligence* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Artificial Intelligence* terhadap *Work Engagement* memperlihatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 yang artinya *Artificial Intelligence* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Work Engagement* Sedangkan besar pengaruh *Artificial Intelligence* terhadap *Work Engagement* sebesar 0,472 (semakin meningkat *Artificial Intelligence* semakin meningkat *Work Engagement*) Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan *Artificial Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* Terdukung.

Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* berpengaruh positif *Work Engagement*.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis Ha4

Hipotesis	Estimasi (β)	Sig.	Keputusan
H4. <i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Work Engagement</i> pada <i>Supervisor Bank Mandiri</i> di Jakarta Selatan.	0-.196	0.001	H ₄ Terdukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hipotesis keempat menguji pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap *Work Engagement*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀4: *Work-Family Conflict* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Work Engagement*

H_a4: *Work-Family Conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement* memperlihatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,001 yang artinya *Work Family Conflict* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *Work Engagement* Sedangkan besar pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement* sebesar -0,196 (semakin meningkat *Work-Family Conflict* semakin menurun *Work Engagement*) Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Work Engagement* Terdukung.

Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun hasil pembahasan dari setiap hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Trust in Leader* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Hipotesis pertama dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Trust in Leader* terhadap *Work Engagement*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Islam *et al.*, (2024), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Trust in Leader* terhadap *Work*

Engagement yang berarti semakin tinggi tingkat *Trust in Leader* maka dapat meningkatkan *Work Engagement*. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada kepemimpinan adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan keterlibatan kerja *supervisor* di Bank Mandiri Jakarta Selatan. *Supervisor* yang merasa percaya pada pemimpin mereka cenderung memiliki rasa aman dan keyakinan terhadap visi organisasi, sehingga termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal pada pekerjaan mereka.

Berdasarkan pengamatan, tingkat kepercayaan yang tinggi pada kepemimpinan juga memperkuat hubungan interpersonal antara *supervisor* dan pemimpin, yang pada akhirnya menciptakan budaya kerja yang positif. Pemimpin yang dipercayai tidak hanya dianggap mampu, tetapi juga memberikan rasa inspirasi kepada *supervisor* untuk mencapai target organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperkuat kepercayaan ini melalui pelatihan kepemimpinan yang fokus pada pengembangan integritas dan komunikasi yang efektif.

H2: *Ethical Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Hipotesis Kedua dalam penelitian disimpulkan tidak memiliki pengaruh signifikan antara *Ethical Leadership* terhadap *Work Engagement*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Liu *et al.*, (2023), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Ethical Leadership* terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan Pengamatan yang dilakukan, *Ethical Leadership* mencerminkan nilai-nilai seperti keadilan, transparansi, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Namun, apabila prinsip-prinsip ini belum terinternalisasi secara kuat dalam budaya organisasi atau jika karyawan tidak melihat dampaknya secara langsung terhadap pekerjaan mereka, maka pengaruhnya terhadap keterlibatan kerja cenderung rendah. Sebagai contoh, *supervisor* mungkin memandang bahwa kepemimpinan etis adalah hal yang penting secara moral tetapi tidak memiliki hubungan langsung dengan upaya mereka dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.

H3: *Artificial Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

Hipotesis Ketiga dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Artificial Intelligence* terhadap *Work Engagement*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Wijayati *et al.*, (2021), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Artificial Intelligence* terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan Hasil pengamatan yang dilakukan, *Supervisor* yang bekerja dengan dukungan teknologi *Artificial Intelligence* dapat menyelesaikan

tugas-tugas mereka dengan lebih efisien, sehingga memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada tanggung jawab strategis. Penerapan *Artificial Intelligence* membantu mengurangi beban kerja manual yang seringkali menghabiskan waktu, seperti analisis data atau pelaporan keuangan. Misalnya, sistem *Artificial Intelligence* yang mampu memberikan laporan otomatis tentang kinerja cabang bank memungkinkan *supervisor* untuk mengalokasikan waktu mereka pada pengambilan keputusan strategis. Hal ini menciptakan rasa efisiensi dan kompetensi, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan *supervisor* terhadap pekerjaan mereka.

H4: *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Work Engagement*.

Hipotesis Keempat dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Yucel *et al.*, (2023), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan Hasil pengamatan yang dilakukan, *Supervisor* yang merasa sulit menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga cenderung mengalami stres, yang mengurangi energi mereka untuk terlibat penuh dalam pekerjaan. *Work-family conflict* terjadi ketika ekspektasi dari dua domain kehidupan ini saling bertentangan, baik dalam hal waktu maupun energi. Sebagai contoh, *supervisor* yang harus menghadiri rapat mendadak pada saat yang bersamaan dengan kebutuhan mendesak keluarga cenderung merasa tertekan. Konflik ini tidak hanya memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja tetapi juga dapat memperburuk hubungan pribadi di lingkungan keluarga, yang semakin menambah tekanan.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Trust in leader*, *Ethical Leadership*, *Artificial Intelligence*, *Work Family Conflict* terhadap *Work Engagement* dengan responden sebanyak 150 *Supervisor* bank mandiri di Jakarta Selatan mempunyai mayoritas Jender pria berusia 40-49 tahun yang memiliki pendidikan terakhir S1 dengan pengalaman kerja antara 6-10 tahun. Terdapat empat hipotesis, dimana tiga Terdukung dan satu hipotesis tidak Terdukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis pengaruh hipotesis *Trust In leader*, *Ethical Leadership*, *Artificial Intelligence*, *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement*. Dalam penelitian

ini diketahui bahwa variabel pengaruh terbesar pada *Psychological Safety Supervisor* bank mandiri di Jakarta Selatan adalah *Artificial Intelligence*.

2. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Trust in leader* memiliki pengaruh positif dan Signifikan terhadap *Work engagement*.
3. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan *Ethical Leadership* tidak memiliki pengaruh Signifikan terhadap *Work engagement*.
4. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan *Artificial Intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Work engagement*.
5. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan *Work Family Conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Work engagement*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, H. R., Gulzar, A., & Hussain, W. (2015). The impact of servant leadership on organizational citizenship behaviors with the mediating role of trust and moderating role of group cohesiveness; A Study of public Sector of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(3), 234.
- Ahmad, A. (2017). Mengenal artificial intelligence, machine learning, neural network, dan deep learning. *J. Teknol. Indones.*, no. October, 3.
- Bantuan dukungan pencari lokasi cabang. (2024). *bni.co.id*. <https://www.bni.co.id/id-id/bantuan-dukungan/pencari-lokasi/cabang>
- Baquero, A. (2023). Authentic leadership, employee work engagement, trust in the leader, and workplace well-being: A moderated mediation model. *Psychology research and behavior management*, 1403-1424.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational behavior and human decision processes*, 97(2), 117-134.
- Bhatti, S. H., Kiyani, S. K., Dust, S. B., & Zakariya, R. (2021). The impact of ethical leadership on project success: the mediating role of trust and knowledge sharing. *International Journal of Managing Projects in Business*, 14(4), 982-998.
- BTN Dekat Dengan Anda. (2024). *btn.co.id*. <https://www.btn.co.id/id-ID/Location>
- Cabang yang Beroperasi. (2024). *bri.co.id*. <https://bri.co.id/lokasi>
- Dadang, D., & Heriyanto, F. (2020). PENGARUH BRIEFING KERJA DAN PERAN SUPERVISOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GMF AEROASIA Tbk.

Dynamic Management Journal, 4(1).

- Endaryanto, M., & Astuti, P. (2024). Employee's Well Being dan Job Satisfaction: Tinjauan Peran Family Supportive Supervisor Behaviors dan Work-Family Conflict. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(2), 400-410.
- Emilisa, N., Yudhaputrib, E. A., & Karimah, N. W. (2021). The impact of leader's humor styles on creativity and work engagement of call center employees in Jakarta. *Journal of Management Info*, 8(2), 120-133.
- Emilisa, N., Muna, S. R. I., Lukito, N., Wahyuni, L., & Apriani, D. (2024). The The Influence of AI Awareness Dimension on Sustainable Employability: Study from Gen X Employees in Jakarta. *Humanitas: Indonesian Psychological Journal*, 189-202.
- Fauzana, R., & Yuliharsi, Y. (2023). Efek Religiusitas dan Work Family Conflict Terhadap Niat Turnover Intention Karyawan Dengan Work Engagement Sebagai Variable Intervening. *Jurnal GeoEkonomi*, 14(2), 141-155.
- Gea, A. A. (2014). Integritas personal dan kepemimpinan etis. *Humaniora*, 5(2), 950-959.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Gunawan, J., & Setiawan, R. (2022). Pengaruh ethical leadership terhadap employee performance melalui employee engagement dan job satisfaction sebagai variabel mediasi pada karyawan di bank swasta. *Agora*, 10(1).
- Gusti, M. A., Satrianto, A., Juniardi, E., & Fitra, H. (2024). Artificial intelligence for employee engagement and productivity. *Problems and Perspectives in Management*, 22(3), 174.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning. <https://books.google.co.id/books?id=PONXEAAAQBAJ>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis (Eighth)*. Cengage Learning EMEA.
- Håvold, O. K. S., Håvold, J. I., & Glavee-Geo, R. (2021). Trust in leaders, work satisfaction and work engagement in public hospitals. *International Journal of Public Leadership*, 17(2), 145-159.
- Hidayati, F. N. (2015). Hubungan antara self compassion dengan work family conflict pada staf markas Palang Merah Indonesia Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal psikologi*, 14(2), 183-189.
- Huaman, N., Morales-García, W. C., Castillo-Blanco, R., Saintila, J., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, S. B., ... & Palacios-Fonseca, A. (2023). An explanatory model of

- work-family conflict and resilience as predictors of job satisfaction in nurses: the mediating role of work engagement and communication skills. *Journal of primary care & community health*, 14, 21501319231151380.
- Islam, T., Khatoon, A., Cheema, A. U., & Ashraf, Y. (2024). How does ethical leadership enhance employee work engagement? The roles of trust in leader and harmonious work passion. *Kybernetes*, 53(6), 2090-2106.
- Jnaneswar, K., & Ranjit, G. (2023, May). Unravelling the role of organizational commitment and work engagement in the relationship between self-leadership and employee creativity. In *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship* (Vol. 11, No. 2, pp. 158-176). Emerald Publishing Limited.
- Kamilah, M., Mamduh, U., Damayanti, I. A., & Anshori, M. I. (2023). Ethical Leadership: Literature Study. *Indonesian Journal of Contemporary Multidisciplinary Research*, 2(4), 655-680.
- Lindsäter, E., Svärdman, F., Wallert, J., Ivanova, E., Söderholm, A., Fondberg, R., ... & Rück, C. (2022). Exhaustion disorder: scoping review of research on a recently introduced stress-related diagnosis. *BJPsych open*, 8(5), e159.
- Liu, X., Huang, Y., Kim, J., & Na, S. (2023). How ethical leadership cultivates innovative work behaviors in employees? Psychological safety, work engagement and openness to experience. *Sustainability*, 15(4), 3452.
- List Cabang yang Beroperasi (2024). Bankmandiri.co.id. <https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/130472097/Jabodetabek-4.pdf/734124ec-50fc-60b1-36ec-20e1cc30887a?version=1.0&t=1670216387664>
- Marsella, M., Wijaya, C. S., Wijaya, I., Shidqi, M. T., & Novita, D. (2023). Analisis Implementasi Artificial Intelligence Untuk Bisnis: Systematic Literature Review. *Device: Journal of Information System, Computer Science and Information Technology*, 4(2), 133-145.
- Mayer, R. C. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*.
- Nagpal, P. (2022). Organizational commitment as an outcome of employee engagement: A social exchange perspective using a SEM model. *International Journal of Biology, Pharmacy and Allied Sciences*, 11(1), 72-86.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.

- NOVIANTI, Y. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Supervisor Terhadap Kinerja Karyawan Di Carrissima Hotel Palembang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BINA DARMA).
- Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work-family conflict impact on psychological safety and psychological well-being: A job performance model. *Frontiers in psychology*, 11, 475.
- Paschen, J., Kietzmann, J., & Kietzmann, T. C. (2019). Artificial intelligence (AI) and its implications for market knowledge in B2B marketing. *Journal of business & industrial marketing*, 34(7), 1410-1419.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Perdana, I. K. H., & Surya, I. (2017). Pengaruh Servant Leadership Dan Trust in Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 254823.
- Prentice, C., Wong, I. A., & Lin, Z. C. (2023). Artificial intelligence as a boundary-crossing object for employee engagement and performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103376.
- Rahal, F. E. Z. M., & Farmanesh, P. (2022). Does servant leadership stimulate work engagement in the workplace? The mediating role of trust in leader. *Sustainability*, 14(24), 16528.
- Rahman, A., Fathorrahman, F., & Karnawati, T. A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Praktik Sumber Daya Manusia Dan Pasar Tenaga Kerja Terhadap Keinginan Pindah Kerja Karyawan. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 164-178.
- Rahmawati, V., & Musslifah, A. R. (2024). Budaya Organisasi Sekolah Belajar Sukma Bangsa: Studi Analisis Nilai Inti Organisasi Pembelajaran. *Jurnal Insan Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(2), 93-96.
- Rakasiwi, I. D. G. D., & Rahyuda, A. G. (2017). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Mediasi Trust In Leadership Pada Karyawan The Lodek Villas. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), 107.
- Raza, M. A., Ul-Hadi, N., Khan, M., & Mujtaba, B. G. (2020). Empirical evidence of organizational justice and incivility in the tourism industry: Assessing the moderating role of Islamic work ethics and trust in leader. *Journal of Transnational Management*, 25(4), 274-299.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of*

managerial psychology, 21(7), 600-619.

- Sarwar, H., Ishaq, M. I., Amin, A., & Ahmed, R. (2020). Ethical leadership, work engagement, employees' well-being, and performance: a cross-cultural comparison. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(12), 2008-2026.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 12, 10-24.
- Schwepker Jr, C. H., & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102860.
- Sekaran, U. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*.