

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompetensi Digital Terhadap Kualitas Layanan Transaksi digital Karyawan

Rahmawati Rosita Sari¹, Uus Mohammad Darul Fadli², Ery Rosmawati³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

E-mail: mn22.rahmawatisari@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, uus.fadli@ubpkarawang.ac.id², eryrosmawati@ubpkarawang.ac.id³

Article History:

Received: 13 April 2026

Revised: 01 Mei 2026

Accepted: 06 Mei 2026

Keywords: *Kepemimpinan transformasional; kompetensi digital; kualitas layanan; transaksi digital; transformasi digital; sumber daya manusia*

Abstract: *Transformasi digital telah mengubah cara perusahaan membangun interaksi dengan pelanggan, sehingga kualitas layanan transaksi digital semakin ditentukan oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan, baik melalui kepemimpinan maupun kapasitas sumber daya manusia. Dalam konteks bisnis berbasis digital, kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital menjadi dua faktor yang diperkirakan berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital terhadap kualitas layanan transaksi digital pada PT Dhinda Hijab Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan karyawan sebagai responden yang dipilih melalui teknik stratified random sampling. Data dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Squares dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan transaksi digital. Kompetensi digital juga terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan. Secara simultan, kedua variabel menunjukkan kontribusi yang kuat dalam menjelaskan kualitas layanan transaksi digital perusahaan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital tidak hanya bergantung pada adopsi teknologi, tetapi juga pada kepemimpinan yang adaptif dan penguatan kompetensi digital karyawan sebagai fondasi utama keunggulan organisasi.*

PENDAHULUAN

Pada beberapa tahun terakhir, industri fashion Indonesia berkembang pesat dan berkontribusi pada ekonomi nasional. Terlihat pada Gambar 1, pasar hijab Indonesia terus tumbuh dan menjadi peluang besar, didukung data *Word Economic Forum* (Tirta, 2024).

“PT. Dhinda Hijab Indonesia merupakan perusahaan yang memanfaatkan peluang

pertumbuhan pasar hijab nasional dengan berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan guna mendorong keberhasilan bisnisnya. Kualitas layanan transaksi digital menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dan keberhasilan suatu bisnis di era digital” (Akmal *et al.*, 2024). Berdasarkan hasil observasi dan data internal yang diperoleh dari PT. Dhinda Hijab Indonesia, ditemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan transaksi digital, sebesar 36% kendala terjadi dari aspek layanan komunikasi dan sebesar 64% kendala terjadi dari aspek salah kirim. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi kedua pihak, yaitu perusahaan dan pelanggan.

Untuk memperkuat fenomena yang telah diuraikan di atas berdasarkan permasalahan layanan transaksi di PT. Dhinda Hijab Indonesia, penulis melakukan pra-penelitian kepada 30 karyawan sebagai responden. Hasilnya menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan masih terjadi kesalahan dalam proses layanan transaksi digital dan kurangnya ketelitian karyawan. Sebanyak 77% mengaku respons terhadap pelanggan masih terlambat, 87% menyatakan kesalahan tidak segera diperbaiki, dan 60% menilai komunikasi digital masih kurang profesional.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan transaksi digital masih perlu ditingkatkan. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari peran kepemimpinan dalam mengarahkan dan mendukung sumber daya manusia (Prabawa & Kuswinarno, 2024). “Kepemimpinan transformasional dinilai relevan dalam menghadapi tuntutan transformasi digital karena mampu mendorong inovasi, membimbing pemanfaatan teknologi, serta membangun lingkungan kerja yang adaptif” (Sidik *et al.*, 2025). Oleh karena itu, kepemimpinan transformasional berperan penting dalam menunjang peningkatan kualitas layanan transaksi digital.

Selain itu, dalam konteks pelayanan transaksi berbasis digital, kompetensi digital juga menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan. Karyawan dengan kompetensi digital yang baik cenderung mampu bekerja lebih cepat dan akurat terhadap perkembangan teknologi (Mochamad & Sri, 2024). Oleh karena itu, kompetensi digital menjadi faktor yang relevan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transaksi digital di perusahaan.

Penelitian terdahulu Masyhuroh *et al.* (2025) “Menegaskan peran penting kepemimpinan dalam kualitas pelayanan publik”. Supriyanto *et al.* (2025) “Menemukan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan”. Ihwanul *et al.* (2025) “Menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Meskipun demikian, sebagian penelitian sebelumnya masih berfokus pada sektor publik dan layanan kesehatan serta belum secara spesifik mengkaji kompetensi digital dalam konteks layanan transaksi berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital terhadap kualitas layanan transaksi digital pada PT. Dhinda Hijab Indonesia”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas layanan transaksi digital, pengaruh kompetensi digital terhadap kualitas layanan transaksi digital, serta pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital terhadap kualitas layanan transaksi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital terhadap kualitas layanan transaksi digital pada karyawan PT Dhinda Hijab Indonesia. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berupa angka, diolah dengan prosedur statistik, dan berlandaskan paradigma positivistik yang menekankan pengukuran objektif terhadap

hubungan antar variabel. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah yang disusun secara sistematis untuk menguji hipotesis melalui pengukuran variabel dan analisis data numerik, sehingga mampu menjelaskan pengaruh antar variabel secara terukur. Sejalan dengan itu, Sudaryono menegaskan bahwa metodologi penelitian kuantitatif berfokus pada pengujian teori melalui pengukuran variabel, penggunaan instrumen baku, serta analisis statistik yang memungkinkan penarikan kesimpulan generalizable pada populasi tertentu. Desain penelitian ini juga selaras dengan pandangan Emzir dan Creswell yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif asosiatif digunakan untuk menguji hubungan maupun pengaruh antar variabel yang telah dirumuskan dalam kerangka pemikiran dan hipotesis secara terstruktur.

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel kepemimpinan transformasional, kompetensi digital, dan kualitas layanan transaksi digital dari tinjauan pustaka, dengan setiap indikator dijabarkan menjadi pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 1-5 (sangat tidak setuju/tidak baik hingga sangat setuju/baik) untuk mengukur tingkat persetujuan responden secara kuantitatif. Penyusunan instrumen mengikuti prinsip validitas dan reliabilitas Sugiyono (2023), yang menekankan representasi konstruk teoritis dan konsistensi internal, serta Sudaryono (2025) untuk memastikan kelayakan sebelum pengumpulan data.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui deskriptif (untuk menggambarkan karakteristik responden, skor rata-rata, dan kategori indikator) dan verifikatif menggunakan PLS-SEM pada SmartPLS 4, mencakup validitas konvergen (outer loading >0.70 , AVE >0.50), reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability >0.70), validitas diskriminan (HTMT <0.90), serta pengujian struktural (R-Square, path coefficients $t > 1.96$ $p < 0.05$, f-square, Q-Square, SRMR <0.08). Pemilihan PLS-SEM sesuai Hair *et al.* (2021) karena efektif untuk sampel kecil, banyak indikator, dan orientasi prediksi teori.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Dhinda Hijab Indonesia yang berjumlah 108 orang, mencakup divisi konveksi, packing, dan live. Populasi tersebut dipilih karena seluruh karyawan terlibat langsung dalam proses layanan transaksi digital, sehingga relevan untuk mengukur persepsi dan pengalaman mereka terkait kepemimpinan transformasional, kompetensi digital, dan kualitas layanan transaksi digital. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, dengan tingkat kesalahan (error) 5 persen, sehingga diperoleh sampel sebanyak 85 responden yang dianggap representatif terhadap populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampling, yakni pengambilan sampel secara acak berdasarkan strata atau divisi kerja, agar setiap kelompok karyawan (konveksi, packing, dan live) memiliki peluang yang proporsional untuk terwakili dalam sampel. Penggunaan teknik ini sejalan dengan panduan Sudaryono yang menekankan pentingnya pemilihan teknik sampling yang sistematis dan proporsional untuk meminimalkan bias dan meningkatkan daya generalisasi hasil penelitian.

Prosedur penelitian dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan studi pendahuluan berupa observasi awal dan pengumpulan data internal PT Dhinda Hijab Indonesia untuk mengidentifikasi kendala layanan transaksi digital seperti komunikasi dan kesalahan pengiriman, dilanjutkan kajian literatur komprehensif dari jurnal serta referensi Sugiyono (2023), Sudaryono (2025), Emzir (2024), dan Creswell (2022) guna membentuk kerangka pemikiran dan hipotesis.

Tahap penyusunan instrumen mencakup perumusan butir kuesioner berdasarkan indikator variabel, diuji kejelasan dan validitas isi melalui penilaian ahli atau responden terbatas, kemudian dilanjutkan pengumpulan data utama via observasi, wawancara pendukung, dan distribusi kuesioner daring kepada 85 sampel stratified random sampling. Data divalidasi kelengkapannya,

dikoding, dan dianalisis deskriptif-verifikatif menggunakan SmartPLS 4 sesuai prosedur PLS-SEM Hair *et al.* (2021), diakhiri penarikan kesimpulan, pembahasan implikasi, serta laporan akhir yang mengaitkan hasil dengan teori dan penelitian terdahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

PT Dhinda Hijab Indonesia ialah usaha fashion hijab berlokasi di Jl.Akses III, Desa Tanjungpura, Karawang, Jawa Barat. Usaha ini didirikan oleh Nendah Dewi Yuningsih pada tahun 2020 melalui marketplace.

Tabel 1. Profil Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Divisi	Konveksi	47	55.3%
	Live	14	16.5%
	Packing	24	28.2%
TOTAL		85	100%
Lama Bekerja	1 Tahun	18	21.2%
	2 Tahun	22	25.9%
	3 Tahun	21	24.7%
	4 Tahun	17	20%
	5 Tahun	7	8.2%
TOTAL		85	100%
Pendidikan	SMA/SMK	69	81,2%
	SARJANA (S1)	16	18,8%
TOTAL		85	100%

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan divisi konveksi, packing, dan live. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden memiliki lama kerja selama 2 tahun, dengan tingkat pendidikan terakhir yang paling banyak adalah SMA/SMK, yaitu sebanyak 69 orang.

Analisis Deskriptif

Sugiyono (2023) “Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik data dan tanggapan responden tiap indikator kuesioner tanpa generalisasi, dengan skala likert 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik) untuk mengelompokkan skor. Melalui analisis ini, mampu mengetahui tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan yang diajukan kepada 85 responden, dengan skor minimum tiap indikator adalah 85 dan skor maksimum 425”. Maka rentang skala diperoleh dibagi menjadi 5 kategori, dan dapat dihitung dengan cara berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad RS = \frac{85(5-1)}{5} = RS = \frac{85 \times 4}{5} = RS = \frac{340}{5} = RS = 68$$

Tabel 2. Analisis Deskriptif

Indikator	Jumlah	Keterangan	Indikator	Jumlah	Keterangan	Indikator	Jumlah	Keterangan
Kepemimpinan Transformatif			Kompetensi Digital			Kualitas Layanan Transaksi Digital		
Keteladanan Pemimpin	KT1	230 cukup baik	Identifikasi informan digital	KD1	246 cukup baik	Efektivitas solusi teknis	KLTD1	263 cukup baik
	KT2	229 cukup baik		KD2	239 cukup baik		KLTD2	247 cukup baik
Keadilan Keputusan	KT3	245 cukup baik	Verifikasi data pesanan	KD3	240 cukup baik	Akurasi informasi dan produk	KLTD3	253 cukup baik
	KT4	225 cukup baik		KD4	242 cukup baik		KLTD4	249 cukup baik
Kejelasan Arah Kerja	KT5	234 cukup baik	Input dan pembaruan data digital	KD5	251 cukup baik	Akurasi informasi dan produk	KLTD5	247 cukup baik
	KT6	234 cukup baik		KD6	236 cukup baik	Kesiapan membantu pelanggan	KLTD6	246 cukup baik
Motivasi pencapaian Target	KT7	248 cukup baik	Komunikasi Digital	KD7	229 cukup baik		KLTD7	257 cukup baik
	KT8	238 cukup baik		KD8	247 cukup baik	Pengetahuan prosedur dan produk	KLTD8	243 cukup baik
Pemecahan Masalah	KT9	237 cukup baik	Kordinasi melalui platform digital	KD9	245 cukup baik		KLTD9	253 cukup baik
	KT10	237 cukup baik		KD10	240 cukup baik	Transparansi komunikasi kendala	KLTD10	248 cukup baik
Keterbukaan Ide Baru	KT11	235 cukup baik	Pembuatan Konten Digital	KD11	240 cukup baik		KLTD11	253 cukup baik
	KT12	224 cukup baik		KD12	239 cukup baik	Kesopanan komunikasi	KLTD12	241 cukup baik
Perhatian Individu Karyawan	KT13	221 cukup baik	Keamanan data digital	KD13	246 cukup baik		KLTD13	233 cukup baik
	KT14	229 cukup baik		KD14	234 cukup baik	Kepedulian kepada pelanggan	KLTD14	248 cukup baik
Bimbingan Pengembangan	KT15	241 cukup baik	Penanganan Kendala teknis	KD15	241 cukup baik		KLTD15	252 cukup baik

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas penilaian pada kategori “cukup baik”, namun kepemimpinan dan kompetensi belum mencapai “sangat baik” sehingga masih terjadinya kesalahan layanan transaksi digital dan perlu ditingkatkan

Analisis Verifikatif

1. Analisis Validitas Konvergen

Hair *et al* dalam Rahmansyah (2023) “Indikator tersebut valid jika memiliki loading factor $\geq 0,70$, sedangkan yang di bawah 0,70 perlu dieliminasi”.

Tabel 3. Output Result for Outer Loading

Kepemimpinan Transformatif (KT)		Kompetensi Digital (KD)		Kualitas Layanan Digital (KLTD)	
Indikator	Outer loading	Indikator	Outer loading	Indikator	Outer loading
Keteladanan Pemimpin	KT1 0.880	Identifikasi Informan Digital	KD1 0.866	Efektivitas Solusi Teknis	KLTD1 0.728
	KT2 0.929		KD2 0.810	Akurasi Informasi	KLTD2 0.850
Keadilan	KT3 0.809	Verifikasi	KD3 0.852		KLTD3 0.849

Keputusan			Data Pesana			dan Produk		
Kejelasan Arah kerja	KT4	0.817	Input dan pembaruan data digital	KD4	0.789	Kecepatan Respon Layanan	KLTD4	0.845
	KT5	0.846		KD5	0.759		KLTD5	0.795
Motivasi Pencapaian Target	KT6	0.856	Komunikasi Digital	KD6	0.858	Kesigapan Membantu Pelanggan	KLTD6	0.789
	KT7	0.757		KD7	0.754		KLTD7	0.739
Pemecahan Masalah	KT8	0.820	Kordinasi Melalui platform Digital	KD8	0.765	Pengetahuan Prosedur dan Produk	KLTD8	0.908
	KT9	0.793		KD9	0.822		KLTD 9	0.720
			Pembuatan Konten Digital	KD10	0.815	Transparasi Komunikasi Kendala	KLTD10	0.862
				KD11	0.706		KLTD11	0.716
Keterbukaan Ide Baru	KT10	0.739	Keamanan Data Digital	KD12	0.737	Kesopanan Komunikasi	KLTD12	0.872
	KT11	0.788		KD13	0.837		KLTD13	0.769
Perhatian Individu Karyawan	KT12	0.755	Penggunaan Aplikasi Secara Aman	KD14	0.853	Kepedulian Kepada Pelanggan	KLTD14	0.844
	KT13	0.888		KD15	0.873		KLTD15	0.743
Bimbingan Pengembangan	KT14	0.881	Penggunaan Kedalaman Teknisi Pemecahan Masalah Digital			Kemudahan Interaksi Layanan		
	KT15	0.806						

Hasil pengujian outer loading memperlihatkan seluruh indikator pada variabel Kepemimpinan Transformasional (X1), Kompetensi Digital (X2), dan Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y) memiliki nilai di atas 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator dinyatakan valid serta memiliki kontribusi yang kuat dalam merepresentasikan masing-masing konstruk penelitian

Analisis Reliabilitas Konstruk dan Average Variance Extracted (AVE)

Lukman (2022) “Cronbachs Alpha dan Composite Reliability menilai konsistensi internal, sedangkan AVE mengukur validitas konvergen. Reliabilitas dinyatakan baik jika hasil Composite Reliability dan Cronbachs Alpha $\geq 0,70$ dan AVE $\geq 0,50$ ”.

Tabel 4. Nilai Composite Reliability, Cronbachs Alpha dan AVE

Variabel	Cronbach's alpha	Composite Reliability (rho a)	Composite Reliability (rho c)	Avarege Variance Extracted (AVE)
Kompetensi Digital (X2)	0.962	0.963	0.966	0.653
Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.961	0.963	0.965	0.650
Kepemimpinan Transformasional (X1)	0.966	0.968	0.970	0.682

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbachs Alpha dan Composite Reliability yang melebihi 0,70, serta nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50. Hasil tersebut menandakan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan memiliki tingkat konsistensi yang baik

Validitas Diskriminan

Menurut Hair & Alamer, (2022) validitas diskriminan dapat diuji dengan rasio HTMT yang tidak boleh melebihi 0,90, nilai di atas batas tersebut menunjukkan validitas diskriminan lemah, sebagaimana terlihat pada Tabel 5.

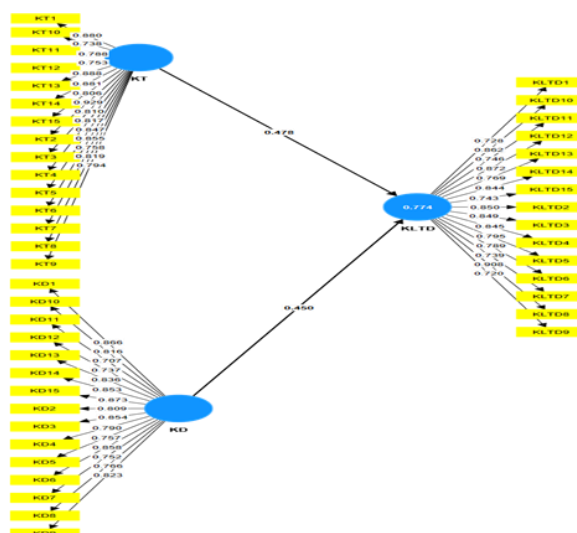
Tabel 5. Nilai HTMT

	Kompetensi Digital	Kualitas Transaksi Digital	Kepemimpinan Transformatif
Kompetensi Digital (X2)			
Kualitas Transaksi Digital (Y)	0.862		
Kepemimpinan Transformatif (X1)	0.824	0.865	

Berdasarkan tabel 5 $HTMT < 0,90$ menunjukkan validitas diskriminan yang baik dan konstruk dapat dibedakan.

Evaluasi Model Struktural

Menurut Hair *et al.*, (2021) evaluasi model struktural adalah menilai kecocokan dan efektivitas model dalam menggambarkan hubungan antar variabel. Hasil model struktural pada Gambar 2 menunjukkan kepemimpinan transformatif (X1) dan kompetensi digital (X2) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan transaksi digital



Gambar 1. Graphic Output Algorithm Pemodelan

Koefisien Determinasi (R-Square)

Lukman (2022) “Nilai R Square membuktikan bahwa besarnya variabel laten endogen yang dikonstruksikan dari pengaruh variabel laten eksogen, dengan interpretasi: 0,75 kuat, 0,50 sedang, dan 0,25 lemah”.

Tabel 6. *R Square*

	R-Square	R-Square adjusted
Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.774	0.768

Tabel R-Square menunjukkan kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital memengaruhi kualitas layanan transaksi digital sebesar 0,774 atau sekitar 77,4%, sedangkan 22,6% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Uji Hipotesis

Hair *et al.*, (2021) “Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan bootstrapping pada path coefficients, hubungan dianggap signifikan jika p-value < 0,05 dan t-statistik > 1,96, sehingga H_0 diterima”.

Tabel 7. Hasil Pengaruh Langsung

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepemimpinan Transformasional (X1) → Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.478	0.472	0.102	4.668	0.000
Kompetensi Digital (X2) → Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.450	0.457	0.098	4.610	0.000

Hasil uji hipotesis dengan bootstrapping menunjukkan kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital juga memperlihatkan adanya positif signifikan terhadap kualitas layanan transaksi digital, dengan t-statistik masing-masing 4,668 dan 4,610 > 1,96 serta p-value 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima.

Evaluasi Prediktif dan Kelayakan Model

1. Ukuran Efek (F-Square)

Subhaktiyasa (2024) “*F Square* untuk menilai kekuatan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, digunakan effect size (f^2) dengan kriteria besar (0,35), sedang (0,15), dan kecil (0,02)”.

Tabel 8. *F Square*

	'Square	Ket
Kepemimpinan Transformasional (X1) → Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.372	Efek besar
Kompetensi Digital (X2) → Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.330	Efek besar

Hasil uji effect size (f^2) menunjukkan Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y) sebesar 0,372 (efek besar), sedangkan Kompetensi Digital (X2) terhadap Y sebesar 0,330 (efek sedang mendekati besar).

Prediksi Model (*Q Square*)

Subhaktiyasa (2024) “Nilai Q Square digunakan untuk mengukur kemampuan prediksi dari suatu model. Q Square sekitar 0,025, 0,15, dan 0,35 masing-masing menunjukkan relevansi prediktif model pada kategori kecil, sedang, dan besar”.

Tabel 9. *Q-Square*

Q-Square	
Kualitas Layanan Transaksi Digital (Y)	0.491

Hasil uji Q-Square sebesar 0,491 menunjukkan relevansi prediktif besar, artinya model penelitian mampu memprediksi variabel endogen dengan baik.

Kelayakan Model (Model Fit)

Menurut Hair et. al. dalam subhaktiyasa, (2024) pengujian model fit yaitu menilai seberapa baik model mewakili data, dan SRMR dijadikan indikator utama untuk melihat nilainya apabila $SRMR \leq 0,08$ menandakan model diterima.

Tabel 10. Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.069	0.069
d ULS	4.964	4.964
d G	16.673	16.673
Chi-square	3967.991	3967.991
NFI	0.457	0.457

Nilai SRMR 0,069 menunjukkan model memiliki tingkat kecocokan yang baik karena $< 0,08$, dan disimpulkan model dinilai dapat diterima.

Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Layanan Transaksi Digital
Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan transaksi digital, ditunjukkan oleh nilai t-statistic $4,668 > 1,96$ dan p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik penerapan kepemimpinan transformasional, maka semakin meningkat kualitas layanan transaksi digital yang diberikan karyawan. Pengaruh tersebut didukung oleh indikator keteladanan pemimpin yang memiliki kontribusi paling dominan, sehingga menunjukkan bahwa contoh sikap dan perilaku pimpinan berperan penting dalam mendorong karyawan memberikan pelayanan yang lebih profesional. Oleh karena itu, hipotesis penelitian dinyatakan diterima serta selaras dengan hasil penelitian. (Hidayat & Permana, 2022).
2. Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Kualitas Layanan Transaksi Digital
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan transaksi digital, ditunjukkan oleh nilai t-statistic $4,610 > 1,96$ dan p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kompetensi digital karyawan, maka semakin baik kualitas layanan transaksi digital yang diberikan. Pengaruh tersebut didukung oleh indikator pemecahan masalah digital yang memiliki kontribusi paling dominan dalam membentuk variabel kompetensi digital. Dengan demikian, hipotesis penelitian dinyatakan diterima dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Susanto & Sulistyowati, (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan instansi.
3. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompetensi Digital Terhadap Kualitas Layanan Transaksi Digital
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital berpengaruh terhadap kualitas layanan transaksi digital. Nilai R-Square sebesar 0,774

menunjukkan bahwa 77,4% variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sehingga model memiliki daya jelaskan yang kuat. Pengaruh tersebut didukung oleh indikator pengetahuan prosedur dan produk, yang menunjukkan bahwa pemahaman karyawan terhadap prosedur dan detail produk menjadi aspek penting dalam membentuk kualitas layanan transaksi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sudrajat & Setiawan, (2025) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan transaksi digital. Kepemimpinan transformasional terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan melalui peran pemimpin dalam memberikan motivasi, arahan, dan dukungan kepada karyawan. Kompetensi digital juga berperan penting dalam menunjang kemampuan karyawan dalam memberikan layanan transaksi yang efektif dan responsif. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan transaksi digital, yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,774 atau 77,4%, sehingga peningkatan pada kedua aspek ini menjadi faktor strategis dalam mendukung kualitas layanan digital perusahaan.

Pada hasil penelitian terlihat adanya beberapa aspek perlu ditingkatkan pada PT. Dhinda Hijab Indonesia. Pada kepemimpinan transformasional, keterbukaan pimpinan terhadap ide baru masih perlu optimalkan melalui komunikasi dua arah dan pemberian ruang aspirasi bagi karyawan. Pada kompetensi digital, kemampuan pembuatan dan pengelolaan konten digital perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan teknis. Sementara itu, pada kualitas layanan transaksi digital, transparansi komunikasi terkait kendala layanan perlu diperbaiki dengan menetapkan standar komunikasi yang jelas dan melakukan evaluasi respon pelayanan secara berkala. Upaya perbaikan pada ketiga aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan perusahaan secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Akmal, M. M., Febrian, Y. A., Zahra, M. A., & Dutahatmaja, A. (2024). Pentingnya hubungan bisnis dan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di era digital. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 53–60. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1189>
- Aprilinda, D., Budiman, A. P., Islam, F. A., & Malang, U. M. (2021). Konsep kepemimpinan transformasional. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 840–846. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i7.123>
- Creswell, John W., & Creswell, J. David. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Emzir. (2024). *Metodologi penelitian pendidikan: Kuantitatif dan kualitatif*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., & Alamer, A. (2022). Partial least squares structural equation modeling in applied linguistics research. *TESOL Quarterly*, 56(1), 181–183. <https://doi.org/10.1002/tesq.3050>
- Hidayat, & Permana. (2022). Kepemimpinan transformasional dan budaya kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 349–363.

- Ihwanul, Citta, A., & Sose, A. (2025). Dampak transformasi digital dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja melalui kompetensi digital pegawai pada UPT RSUD Hj. Puang Sabbe di Kabupaten Enrekang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 4339–4349. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2639>
- Kirana, R. C. (2025). Kualitas layanan dan digital marketing. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 5(3), 23–32.
- Kurniati, N. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional, integritas perilaku, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *SINOMIKA Journal*, 1(5), 1153–1172. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i5.591>
- Larasshati, K., & Priyastiwi, P. (2024). Pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 514–527. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v4i2.1026>
- Lukman, M. Z. (2022). Analysis of student participation in university organization using partial least square-structural equation modelling. *Journal of Social Science*, 3(4), 697–713. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i4.372>
- Marlius, R. D. A. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Aneka Jasa Grhadika. *Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1168–1180. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v17i2.622>
- Masyhuroh, M. M., Fadli, D., & Rosmawati, E. (2025). Analysis of the role of digital leadership in public services at the Religious Court of Karawang. *Research in Management of Technology and Business*, 6(1), 869–882. <https://doi.org/10.30880/rmtb.2025.06.01.062>