

KAITAN ANTARA KEBAHAGIAAN PEKERJA DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* STUDI EMPIRIKAL

Thomas Subarso Isriadi
Zulkarnain

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: thomassubarso2yahoo.com
zulkarnainusu@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara *employee happiness* dengan *employee engagement*. Hasil penelitian akan digunakan sebagai dasar melakukan intervensi. Intervensi akan dilakukan terhadap variabel *happiness* dan kemudian mengukur pengaruh terhadap *employee engagement*. Subyek penelitian adalah pekerja diperusahaan perkebunan sebanyak 98 orang. Penelitian ini menggunakan instrumen skala *engagement* dan skala *happiness*. Penelitian membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kebahagiaan dengan *employee engagement*. Intervensi dilakukan dalam dua angkatan dengan peserta masing-masing angkatan sebanyak 18 orang. Untuk mengukur efektivitas intervensi, peneliti menggunakan t-test untuk mengukur perbedaan dari *pretest* dan *posttest* baik untuk kebahagiaan maupun *employee engagement*. Hasil dari analisis t-test menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap *employee engagement* setelah intervensi. Intervensi telah meningkatkan *employee engagement*.

Kata kunci : *employee engagement*, kebahagiaan, intervensi, perkebunan

PENDAHULUAN

Dunia usaha dewasa ini menghadapi persaingan yang sangat kuat. Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi usaha harus mampu menghadapi kondisi tersebut. Sumber daya (*resources*) yang terbatas, ekspektasi, kebutuhan pelanggan yang semakin beragam dan tinggi menjadi sebagian dari penyebab meningkatnya persaingan usaha. Lingkup usaha yang semakin mendunia tentu menjadi pemicu meningkatnya persaingan. Dunia semakin tidak terbatas karena akses semakin canggih dan mudah (Kim & Mauborgne, 2005).

Dalam rangka menghadapi kompetisi ketat serta permintaan pasar yang beragam dengan kualitas yang tinggi, perusahaan memerlukan karyawan yang unggul. Karyawan unggul hanya dapat diperoleh dari individu yang memiliki tingkat *engagement* (kelekatan) yang tinggi terhadap perusahaan. Karyawan diharapkan mencurahkan pikiran, dan tindakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kualitas karyawan yang biasa-biasa saja tidak lagi mencukupi. Kualitas karyawan yang biasa-biasa saja harus menjadi baik bahkan karyawan yang baik harus ditingkatkan

menjadi unggul (Collins & Smith, 2006). Selanjutnya, Schaufeli Salanova, Gonzalez-Romá, & Bakker (2002) menyebutkan bahwa karyawan yang *engaged* akan memiliki dedikasi kuat kepada organisasi yang ditandai oleh adanya keterlibatan tinggi dalam usaha-usaha kemajuan organisasi. Mereka juga memiliki ketangguhan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Penelitian Walton (2009) menunjukkan bahwa *employee engagement* mempunyai hubungan positif terhadap *organization profitability* pada perusahaan *manufacturing* di Eropa. Penelitiannya mengungkap bahwa dalam persaingan yang semakin ganas (*fierce competition*) perusahaan tidak lagi dapat membedakan diri dengan pesaingnya dalam hal produk, teknologi serta harga. Salah satu yang masih dapat diandalkan sebagai keunggulan kompetitif adalah sumber daya manusia. Faktor yang menentukan adalah *employee engagement*, sehingga perusahaan tidak segan untuk menginvestasikan dana besar untuk sumber daya manusia tersebut (Endres & Mancheno-Smoak, 2008; Walton, 2009).

Employee engagement (kelekatan karyawan) terhadap perusahaan berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang mengalami *disengagement*, dapat menjadi penghalang pencapaian tujuan perusahaan. Marciano (2010) mengutarakan konsep *RESPECT* untuk menjelaskan *employee engagement*. Ia mendasarkan idenya bahwa karyawan akan menjadi *engaged* apabila mengalami *sense of respect*, merasa dihargai. Pandangannya adalah, *employee engagement* muncul apabila karyawan benar-benar komit, berdedikasi serta loyal terhadap perusahaan, terhadap atasan, pekerjaan dan teman sejawat. Berdasarkan hasil penelitiannya karyawan yang *engaged*, menunjukkan perilaku seperti mengemukakan ide-ide baru dalam pekerjaannya, bersikap antusias terhadap pekerjaannya, berinisiatif, aktif mengembangkan diri, orang lain maupun perusahaan, secara konsisten melampaui tujuan dan harapan yang diemban, mengatasi hambatan dan tetap fokus pada tugas-tugasnya, komit terhadap perusahaan. Thomas (2009) menjelaskan bahwa dasar *engagement* adalah faktor intrinsik individu yaitu perasaan dapat memilih, perasaan memiliki kemampuan, perasaan memiliki makna serta perasaan mengalami kemajuan/pertumbuhan, hal ini menunjukkan kemiripan dengan konsep *Happiness* yang dirumuskan oleh Ryff (Ryff & Singer, 2008).

Ryff & Singer (2008) mengistilahkan kebahagiaan sebagai *psychological well-being*, yang terdiri dari beberapa komponen yaitu penerimaan diri, hubungan baik dengan orang lain, pertumbuhan diri, tujuan hidup, penguasaan lingkungan dan otonomi. Menurut Keyes, Shmotkin, dan Ryff (2002) *happiness* adalah *mental state*, yang dialami oleh individu dalam proses mencapai pemenuhan diri, sebagai perwujudan dorongan dari dalam dirinya, bukan dari luar atau karena faktor ekstrinsik.

Kebahagiaan karyawan di tempat kerja juga merupakan salah satu faktor kesuksesan bisnis. Tingkat kebahagiaan memiliki korelasi yang tinggi dengan pekerjaan, hal ini karena pekerjaan mampu memberikan tingkat stimulasi yang optimal sehingga seseorang dapat merasakan kesenangan, kesempatan untuk memenuhi rasa ingin tahu dan pengembangan kemampuan, adanya dukungan sosial, adanya rasa aman secara finansial, serta merasa memiliki identitas dan tujuan dalam

hidupnya (Csikszentmihalyi, 1990; Eddington & Shuman, 2005).

Robertson dan Cooper (2011) menjelaskan bahwa dengan memiliki karyawan yang bahagia akan memberikan keuntungan pada organisasi, seperti produktivitas yang tinggi, kepuasan pelanggan, dan tingkat absen yang rendah. Kebahagiaan karyawan merupakan prediktor negatif terhadap intensi *turnover* karyawan (Zulkarnain & Akbar, 2013). Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa karyawan yang bahagia akan menunjukkan resiliensi, termotivasi, dan memiliki kinerja yang optimal (Pryce-Jones, 2010; Rao, 2010; Warr, 2011). Penelitian Linley & Joseph (2004) membuktikan bahwa karyawan yang bahagia produktivitasnya meningkat sebesar 1%, dan bahkan setelah intervensi selama enam bulan terhadap *happinesnya* produktivitas meningkat menjadi sebesar 9%. Selain itu, karyawan yang bahagia juga memiliki tingkat komitmen yang tinggi (Annisa & Zulkarnain, 2013).

Achor (2010) menyebutkan bahwa dari 200 studi ilmiah yang melibatkan kurang lebih 275.000 subyek disimpulkan kebahagiaan mempengaruhi keberhasilan hampir semua bidang kehidupan termasuk perkawinan, kesehatan, persahabatan, keterlibatan sosial, kreativitas dan lebih khusus adalah dalam pekerjaan, karier, dunia usaha. Data menunjukkan bahwa karyawan yang bahagia menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi, penjualan yang lebih tinggi, kinerja lebih baik, kepemimpinan yang lebih baik dan juga mendapatkan penghasilan yang lebih besar. Achor (2010) menegaskan bahwa kebahagiaan merupakan titik pusat/sentral dari segala keberhasilan dan bukan sebaliknya. Dalam satu penelitiannya, Achor (2010) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *happiness* lebih tinggi, mendapatkan nilai lebih tinggi terhadap kinerjanya. Berdasarkan beberapa hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk menganalisis kaitan antara kebahagiaan dengan *employee engagement* pada pekerja di bidang perkebunan.

METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dan merupakan pekerja tetap di perusahaan perusahan yang bergerak dalam bidang perkebunan kelapa sawit dan produk turunannya yang ada di kota Medan. Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah:

1. Variabel kebahagiaan : diukur dengan menggunakan skala kebahagiaan berdasarkan konsep *Ryff Psychological Well-being Scale* (Ryff & Keyes, 1995). Skala ini disusun berdasarkan berdasarkan komponen yaitu penerimaan diri, otonomi, tujuan dan makna hidup, perkembangan diri, penguasaan lingkungan dan relasi positif dengan orang lain. Skala ini terdiri dari 40 item dengan koefisien Alpha sebesar 0.748.
2. Variabel *employee engagement*: diukur menggunakan skala *employee engagement* yang dikembangkan berdasarkan Marciano (2010). Skala ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu; organisasi, atasan langsung, rekan kerja, pekerjaan dan individu. Skala ini terdiri dari 46 item dengan koefisien Alpha sebesar 0.744.

Pada tahap pertama akan dilakukan penelitian korelasi untuk menguji hipotesis yang ditetapkan, yaitu apakah ada hubungan antara *happiness* dengan *employee engagement*. Pada tahap kedua peneliti menggunakan *one group pretest-posttest design* untuk mengukur efektivitas intervensi. Peneliti akan menerapkan intervensi terhadap variabel kebahagiaan pada satu kelompok. Terhadap variabel terganggu *employee engagement* dan variabel bebas *happiness* akan dilakukan *pretest* sebelum perlakuan dan dilakukan *posttest* setelah perlakuan. Pretest untuk kedua variabel diambil dari hasil tahap pertama. Kemudian dianalisis apakah terjadi peningkatan. Setelah dilakukan intervensi akan dilakukan *posttest* terhadap *happiness* serta *employee engagement* pada kelompok penelitian. Kemudian diuji apakah *pretest* dan *posttest happiness* berbeda secara nyata, kemudian apakah *pretest* dan *posttest employee engagement* berbeda secara nyata. Pengujian ini menggunakan t-test terhadap *pretest* dan *posttest*. Dalam *desain one group pretest posttest* peneliti dapat membandingkan kondisi setelah perlakuan dibanding sebelum perlakuan. Dari hasil perbandingan ini dapat diketahui apakah terjadi perubahan terhadap variabel dependen *employee engagement*. Dari penelitian ini juga dapat diperkuat dugaan tentang hubungan kausal antar variabel (Johnson & Christensen, 2004).

HASIL PENELITIAN

Analisis data menggunakan korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kebahagiaan dengan *employee engagement* ($r = 0.694$, $R^2 = 0.482$, $p < 0.01$). Selanjutnya, untuk mengukur efektivitas intervensi yang dilakukan. Intervensi dilakukan terhadap subyek yang memiliki skor rata-rata kebahagiaan yang rendah yaitu sebanyak 36 orang karyawan. Dari hasil analisis setelah intervensi maka didapatkan $M_{\text{kebahagiaanposttest}}$ berbeda signifikan dibandingkan dengan $M_{\text{kebahagiaanpretest}}$, yaitu $M_{\text{pretest}} = 172.75$ sedangkan $M_{\text{posttest}} = 188.08$. ($M_{\text{pre}} = 172.75$, $SE = 2.821$ dan $M_{\text{post}} = 188.08$, $SE = 3.101$, $t(35) = -6.609$, $p < 0.05$). Hasil keseluruhan dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2.

Tabel. 1 Deskripsi skorkebahagian *pretest* dan *posttest*

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	KebahagiaanPretest	172.75	36	16.924	2.821
	KebahagiaanPosttest	188.08	36	18.606	3.101

Tabel 2. Hasil *paired samplestest*

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Kebahagiaan Pretest - Kebahagiaan Posttest	-15.333	13.920	2.320	-20.043	-10.623	-6.609	35	.000

DISKUSI

Hasil analisis korelasi antara kebahagiaan dengan *employee engagement* menunjukkan taraf yang cukup kuat dan kontribusi kebahagiaan terhadap *employee engagement* sebesar 48.2%. Besaran kontribusi ini menunjukkan betapa besar *employee engagement* dapat dijelaskan oleh kebahagiaan. Hal ini memberikan indikasi kuat bahwa hubungan antara kebahagiaan dengan *employee engagement* bersifat kausal dan efek. Penelitian-penelitian oleh para ahli telah membuktikan bahwa kebahagiaan mempengaruhi *performance*, salah satunya adalah *employee engagement* di tempat kerja (Robertson & Cooper, 2011; Lyubomirsky, 2008; Boorman, 2009).

Beberapa alasan yang menjadi dasar hubungan antara kebahagiaan dengan *employee engagement* antara lain; Pertama, kontrak kebahagiaan mengandung pengertian

motivasi intrinsik pada individu untuk berprestasi dalam hidup secara umum, baik dalam perkawinan, dalam kehidupan sosial, dalam pendidikan (Franklin, 2010; Lyubomirsky, 2008). Para pekerja akan tetap bertahan di dalam organisasi sangat bergantung pada bagaimana mereka melihat masa depan di organisasi tersebut (Zulkarnain, 2013). Lebih lanjutnya, karyawan akan keluar dari perusahaan jika perusahaan tempat mereka bekerja tidak bisa menyediakan kebahagiaan bagi pekerjanya (Harter, Schmidt & Hayes, 2002). Dengan demikian, kebahagiaan merupakan kekuatan dari dalam diri individu dan bukan berdasarkan faktor eksternal. Pilihan untuk bertindak tidak dipengaruhi oleh faktor luar. Apabila lingkungan berbuat salah, individu tetap berbuat sesuai dengan martabatnya sebagai pribadi.

Kedua, *employee engagement* merupakan motivasi untuk berprestasi dalam karya di perusahaan. Kedua konstruk psikologis ini pada dasarnya memiliki hubungan dengan prestasi individu. (Marciano, 2010). Kebahagiaan pada dasarnya merupakan motivasi intrinsik untuk bertumbuh, sedangkan *engagement* mengakibatkan kekuatan melekat pada perusahaan. Kedua konstruk pada dasarnya memberikan kontribusi terhadap *performance* karyawan. Dengan demikian kebahagiaan merupakan salah satu penyebab *employee engagement* yang akan bermuara pada *performance* karyawan.

Ketiga, *employee engagement* masih mengandung beberapa elemen yang menjadi dasar motivasi eksternal misalnya organisasi, atasan, rekan kerja, sehingga *employee engagement* masih dipengaruhi oleh kebijakan organisasi, sikap dan karakter atasan, oleh sikap dan karakter rekan kerja (Marciano, 2010), sedangkan kebahagiaan benar-benar merupakan *inside-out motivation* (Franklin, 2010; Lyubomirsky, 2008). Semua *driver* berasal dari dalam diri individu yaitu penerimaan diri, relasi positif dengan orang lain, penguasaan lingkungan, pertumbuhan diri, tujuan dan makna hidup serta sifat otonom. Apabila individu benar-benar telah menjalani proses menuju kebahagiaan, melatih diri sampai mencapai tingkat kebiasaan (*habit*) maka dapat dipastikan bahwa *employee engagement* dalam perusahaan tidak akan mengalami hambatan.

Data dari hasil intervensi menunjukkan bahwa tingkat kebahagiaan meningkat secara

signifikan dan *employee engagement* juga meningkat secara signifikan. Peningkatan ini tampak pada kenaikan dari $M_{pretest}$ kebahagiaan = 172.75 menjadi $M_{posttest}$ kebahagiaan = 188.08. Ada beberapa hal yang menjadi alasan perbedaan tersebut antara lain; Pertama, pemahaman karyawan tentang konsep kebahagiaan dan *engagement* belum mendalam, apalagi belum sampai menjadi kebiasaan dalam hidup sehari-hari. (Franklin, 2010; Lyubomirsky, 2008). Kebahagiaan merupakan hal yang dapat diajarkan (*teachable*) dan dilatih (*trainable*) oleh karena itu tidak cukup hanya sampai pada domain kognitif akan tetapi harus mencapai domain afektif dan yang terpenting adalah psikomotorik. Dengan demikian individu akan memiliki kebiasaan (*hexis, habit*) seperti dicanangkan oleh Aristoteles (Pakaluk, 2005)

Kedua, karyawan pada umumnya kurang memiliki *insight* terhadap motivasinya sendiri dalam bekerja atau dalam menata kehidupannya secara lebih serius. Hal ini tampak dari berbagai pertanyaan dalam intervensi. Ryff & Singer (2008) menekankan bahwa pribadi yang mengarah pada pemenuhan sebagai *human being* akan memiliki tujuan hidup serta makna hidup. Tanpa tujuan dan makna hidup, maka manusia akan limbung dalam kehidupan sehari-hari.

Ketiga, karyawan belum memiliki pemahaman tentang sikap asertif yang harus dibangun dalam perusahaan. Hal ini tercermin dari item analisis tentang sikap menghadapi perbedaan pendapat dengan rekan kerja atau atasan. Karyawan pada umumnya menjawab "menjauh bila terjadi perbedaan pendapat atau konflik". Padahal konflik tidak dapat dihindarkan dan justru konflik harus dihadapi dengan sikap asertif bukan agresif atau permisif (Goleman, 1997).

Hal-hal tersebut menjadi lebih jelas bagi karyawan setelah menjalani intervensi. Sikap yang lebih nyata akan dapat diidentifikasi beberapa bulan setelah pemberian intervensi. Disamping itu juga telah dilakukan analisis item terhadap skala penelitian. Dari analisis item dapat diketahui bahwa karyawan menyatakan lebih baik diam atau mengalah apabila terjadi perbedaan pandangan baik dengan atasan maupun rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan *assertiveness* di lingkungan perusahaan. Karyawan perlu meningkatkan keberanian dan kemampuan

untuk menyampaikan *feedback* yang konstruktif. Kuat dugaan bahwa dengan kemampuan yang rendah maka lebih baik menghindar. Kondisi ini tidak mendukung pertumbuhan kelompok. Terbukti pula bahwa karyawan masih saja menyebutkan bahwa rekan kerja menyembunyikan data sehingga menghambat pekerjaan rekan kerja lainnya. Kekuatan kelompok sangat dipengaruhi oleh semangat kerjasama ini. Keterbukaan masih perlu ditingkatkan.

SARAN

Organisasi dapat memberikan kontribusi pada pengembangan karyawan dengan menyediakan informasi yang terstruktur, teratur dan mudah dipahami. Manajemen juga harus memastikan bahwa karyawan dilengkapi dengan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya lainnya sehingga ada keseimbangan dalam beban tugas yang harus ditangani. Karyawan akan menganggap pekerjaan mereka sebagai bermakna ketika tingkat kemandirian diperbolehkan dalam pelaksanaan tugas mereka. Partisipasi dalam pengambilan keputusan akan meningkatkan perasaan karyawan dan akan berkontribusi bagi pengembangan diri mereka. Hasil penelitian ini mendukung bahwa kebahagiaan di tempat kerja, akan membantu karyawan melakukan apa yang tepat bagi mereka dengan menjalankan tugas-tugas mereka dengan bergembira. Kesediaan diri karyawan untuk loyal pada organisasi berhubungan dengan sejauh mana mereka percaya bahwa iklim organisasi, gaji, penghargaan, pertumbuhan pribadi dan keluarga sejalan dengan harapan mereka. Karyawan yang *engaged*, menunjukkan perilaku seperti mengemukakan ide-ide baru dalam pekerjaannya, bersikap antusias terhadap pekerjaannya, berinisiatif, aktif mengembangkan diri, orang lain maupun perusahaan, secara konsisten melampaui tujuan dan harapan yang diemban, mengatasi hambatan dan tetap fokus pada tugas-tugasnya, komit terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Achor, S. (2010). *The happiness advantage: The seven principles of positive psychology that fuel success and performance at work*. USA: Crown Business.

Annisa & Zulkarnain. (2013). Komitmen terhadap organisasi ditinjau dari

kesejahteraan psikologipekerja. *Insan, Media Psikologi*, 15(1), 52-64.

Boorman, S. (2009). NHS Staff health and well-being. *Final Report*. London: Department of Health. Available at www.nhshealthandwellbeing.org. (diakses 22 February 2012).

Collins, C. J., & Smith, K. G. 2006. Knowledge exchange and combination: The role of human resource practices on the performance of high-technology firms. *Academy of Management Journal*, 49, 544-560.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*, New York: Harper Perennial.

Eddington, N., & Shuman, R. (2005). *Subjective well-being (Happiness)*. San Diego: Continuing Psychology Education

Endres, G.M., & Mancheno-Smoak, L. (2008). The human resource craze: Human performance improvement and employee engagement. *Organization Development Journal*, 26(1), 69-78.

Franklin, S. (2010). *The Psychology of happiness: A good human life*. New York: Cambridge University Press.

Harter, J. K., Schmidt, F. L & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.

Keyes, L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8(6), 1007-1022

Linley, A & Joseph, S (Ed). (2004). *Positive psychology in practice*. New Jersey: John Wiley and Sons.

Lubis, R., Sri N.Y.W., (2011), Hubungan Antara Komitmen Organisasi, Moril Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan *Analitika*: 3 (2): 99-114

Lyubomirsky, S. (2008). *The how of happiness: A scientific approach to getting the life you want*. New York: Penguin Books.

Marciano, P. (2010). *Carrots and sticks don't work: Build a culture of employee engagement with the principles of RESPECT*. New York: McGraw-Hill.

- Pryce-Jones, J. (2010). *Happiness at work: Maximizing your psychological capital for success*. UK: Wiley-Blackwell.
- Rao, S. (2010). *Happiness at work: Be resilient, motivated and successful-no matter what*. New York: McGraw-Hill.
- Robertson, I & Cooper, C. (2011). *Well-being: Productivity and happiness at work*. London: Palgrave MacMillan.
- Ryff, C & Singer, B. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13-39.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personnel Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Thomas, K.W. (2009). *Intrinsic motivation at work: What really drives employee engagement*. California: Berrett-Koehler Publishers
- Walton, A.J. (2009). An examination of the relationship between employee engagement and organizational profitability within European manufacturing units. *Dissertation*. Capella University.
- War, P. (2011). *Work, happiness and unhappiness*. New York: Lawrence Erlbaum.
- Zulkarnain. (2013). The mediating effect of quality of work life on the relationship between career development and psychological well-being. *International Journal of Research Studies in Psychology*, DOI: 10.5861/ijrsp.2013.259
- Zulkarnain & Akbar, K.P. (2013). Analysis of psychological well-being and turnover intentions of hotel employees: An empirical study. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 3(3), 662-671