

**PENGARUH SERVITIZATION DAN OPERATIONAL RISK TERHADAP FIRM
PERFORMANCE DENGAN TYPE INDUSTRY SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA SEKTOR INDUSTRI OTOMOTIF YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK
INDONESIA (BEI)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



Disusun oleh :

MHD FARHAN PUTRA TOMEWI

21059096

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Servitization* Dan *Operational Risk*
Terhadap *Firm Performance* Dengan *Type Industry*
Sebagai Variabel Moderasi Pada Sektor Industri
Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia
(BEI)

Nama : Mhd Farhan Putra Tomewi

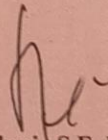
Nim : 21059096

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, 23 Juni 2025

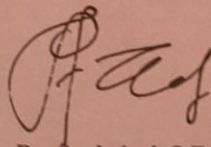
Disetujui oleh :
Pembimbing



Prof. Erni Masdupi, S.E., M.Si, Ph.D

NIP. 197404241998022001

Diketahui oleh :
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Svahrizal, S.E., M.Si

NIP. 197209021998021001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mhd Farhan Putra Tomewi
TM / NIM : 21059096
Tempat / Tanggal Lahir : Bukittinggi / 02 Febuari 2003
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Keuangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Komp PGRI 1 Blok F53 Siteba
No. Telp / HP : 083898619250
Judul Skripsi : Pengaruh *Servitization* Dan *Operational Risk* Terhadap *Firm Performance* Dengan *Type Industry* Sebagai Variabel Moderasi Pada Sektor Industri Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh pembimbing, penguji, dan Ketua Prodi.

Padang, 23 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Mhd Farhan Putra Tomewi
21059096

ABSTRAK

Mhd Farhan Putra Tomewi (2019/19059218) : Pengaruh *Servitization* Dan *Operational Risk* Terhadap *Firm Performance* Dengan *Type Industry* Sebagai Variabel Moderasi Pada Sektor Industri Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)

Dosen Pembimbing : Prof. Erni Masdupi, SE, M.Si., Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh (1) *servitization* terhadap kinerja perusahaan, (2) risiko operasional terhadap kinerja perusahaan, (3) tipe industri sebagai variabel moderasi antara *servitization* dan kinerja perusahaan, serta (4) tipe industri sebagai variabel moderasi antara risiko operasional dan kinerja perusahaan pada perusahaan manufaktur sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode 2019–2023. Penelitian ini menggunakan ukuran perusahaan sebagai variabel kontrol. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, sehingga diperoleh 10 perusahaan dengan total 184 data observasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis analisis regresi moderasi dengan pendekatan regresi moderasi menggunakan program IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *servitization* berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, (2) risiko operasional berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perusahaan, (3) tipe industri memoderasi hubungan antara *servitization* dan kinerja perusahaan, dan (4) tipe industri tidak memoderasi hubungan antara risiko operasional dan kinerja perusahaan. Temuan ini menekankan pentingnya strategi layanan dan pengelolaan risiko yang disesuaikan dengan karakteristik industri dalam meningkatkan kinerja perusahaan di sektor otomotif.

Kata kunci: Servitisasi, Risiko Operasional, Tipe Industri, Kinerja Perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Servitization* dan *Operational Risk* terhadap *Firm Performance* dengan *Type Industry* sebagai Variabel Moderasi pada Sektor Industri Otomotif yang Terdaftar di BEI**”.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata Satu pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Erni Masdupi, SE., M.Si., Ph.D., CFP selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Rosyeni Rasyid, SE., M.E, selaku penguji yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dalam menjalani perkuliahan.
4. Bapak Prof. Prengki Susanto , SE., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Syahrizal , SE., M.Si, selaku ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Yuki Fitria, SE., M.M selaku sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

7. Bapak Supan Weri Munandar, A.Md selaku Staf Administrasi Departemen Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu dalam bidang administrasi.
9. Teristimewa orang tua Ayah Tommy Harminal dan Bunda Emelda Dewi tercinta, kakak dan adik Fira, Karel, dan Keke serta keluarga besar yang telah berkorban, baik materil maupun moril dan memberikan motivasi serta mendo'akan penulis demi terwujudnya cita-cita penulis.
10. Teman-teman terdekat Fitria, Syafina, Farhan, Dyah, Reyhan yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis hingga menyelesaikan kuliah dan penelitian akhir ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan di ridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sitematika penulisan maupun pemilihan kata-kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Mei 2025

Mhd Farhan Putra Tomewi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	10
A. Kajian Teori	10
1. Teori RBV (<i>Resource Based View</i>)	10
2. <i>Servitization</i>	12
3. <i>Operational Risk</i>	15
4. Tipe Industri	17
5. Kinerja Perusahaan	19
6. Hubungan Antar Variabel	20
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Objek Penelitian	36

C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
D. Jenis Dan Sumber Data	38
1. Jenis Data	38
2. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Analisis Data	42
1. Statistik Deskriptif	42
2. Uji Asumsi Klasik	42
3. Uji Hipotesis	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Deskripsi Variabel Penelitian	48
C. Analisis Data	53
1. Uji Asumsi Klasik	53
2. Uji Hipotesis	59
D. Pembahasan	65
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	48
Tabel 3. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Setelah Membuang Data Outlier	54
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 6. Hasil Uji <i>White</i>	57
Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 8. Hasil Uji <i>Cochrane Orcutt</i>	58
Tabel 9. Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i>	59
Tabel 10. Hasil Uji F	64
Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	34
Gambar 2. Grafik <i>Scatterplot</i>	56

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan transformasi digital yang berlangsung pesat, sektor otomotif menghadapi persaingan yang semakin ketat dan dinamis, baik di tingkat domestik maupun global. perusahaan otomotif dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, regulasi lingkungan, serta preferensi konsumen yang semakin kompleks. Seperti tren elektrifikasi kendaraan, otomatisasi, dan keberlanjutan menjadi faktor pendorong utama yang mengubah cara perusahaan beroperasi dan bersaing di industri ini. Di tengah tekanan tersebut, perusahaan otomotif tidak bisa hanya mengandalkan keunggulan produk secara konvensional. Inovasi dan diferensiasi menjadi kunci untuk bertahan dan berkembang. Salah satu strategi yang mendapatkan perhatian besar dalam beberapa tahun terakhir adalah *servitization*, yaitu proses di mana perusahaan tidak hanya menjual produk fisik, tetapi juga menawarkan layanan tambahan yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Industri otomotif global saat ini tengah mengalami transformasi signifikan dengan semakin banyak perusahaan yang mengadopsi strategi *servitization*. Di Indonesia, tren ini juga terlihat jelas, terutama selama tahun 2020 yang menyebabkan penurunan signifikan pada penjualan kendaraan. Berdasarkan data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO), penjualan mobil secara wholesales (distribusi dari pabrik ke dealer) sepanjang tahun 2020 hanya mencapai 532.027 unit, jauh menurun dibandingkan dengan tahun 2019 yang mencapai 1.030.126 unit. Rata-rata, pada tahun 2019 pabrikan otomotif GAIKINDO mampu menjual sekitar 80.000 hingga 90.000 unit per bulan.

Namun, situasi berubah drastis pada tahun 2020, di mana terjadi penurunan penjualan sebesar 48,35%. Penurunan paling tajam terjadi pada april 2020, ketika industri otomotif hanya mampu mengirimkan 7.868 unit mobil baru, jauh di bawah rata-rata penjualan bulanan sebelumnya.. Permintaan terhadap layanan purna jual tetap menunjukkan kontribusi yang signifikan. PT Isuzu Astra Motor Indonesia mencatatkan penurunan penjualan sebesar 37,8%, sementara layanan purna jual perusahaan hanya mengalami penurunan yang lebih rendah (Bisnis.com, 2020).

Servitization dalam industri otomotif dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk, seperti layanan purna jual (*after sales service*), pembaruan perangkat lunak kendaraan secara berkala (*over the air updates*), layanan berbasis langganan (*subscription based services*), serta perbaikan dan pemeliharaan (*repair and maintenance*). Strategi ini memungkinkan perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, menciptakan loyalitas, dan membuka aliran pendapatan baru yang lebih stabil dan berkelanjutan. Studi menunjukkan bahwa perusahaan yang mengadopsi *servitization* cenderung memiliki tingkat retensi pelanggan yang lebih tinggi dan lebih mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar (Kowalkowski et al., 2017).

Di industri otomotif, risiko operasional memegang peranan penting, terutama dalam mendorong inovasi dan menghadapi persaingan. Risiko ini mencakup kegagalan proses internal, manusia, sistem, gangguan produksi, kegagalan teknologi, serta ketidakefisienan rantai pasok yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Risiko operasional yang signifikan sering kali melibatkan kebutuhan investasi besar, penyesuaian rantai pasok, dan pengembangan keahlian tenaga kerja. Menurut Altaf et al. (2022), risiko operasional yang tidak terkendali dapat meningkatkan biaya operasional

dan menurunkan profitabilitas perusahaan. Pendekatan yang tepat dalam pengelolaan risiko ini menjadi kunci untuk memastikan efisiensi, stabilitas, dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Risiko operasional memainkan peran penting dalam mendukung inovasi, terutama di industri otomotif yang sangat kompetitif. Risiko operasional mencakup berbagai tantangan, seperti gangguan rantai pasok, perubahan regulasi, atau kegagalan teknologi, yang dapat memengaruhi keberhasilan pengembangan produk baru dan layanan berbasis teknologi. Dengan mengelola risiko operasional secara efektif, perusahaan dapat menciptakan peluang untuk inovasi yang mendukung keunggulan kompetitif. Perusahaan otomotif biasanya memiliki potensi pertumbuhan yang lebih besar jika mereka berkonsentrasi pada investasi dalam R&D. Namun, investasi ini tidak terlepas dari risiko operasional, seperti keterlambatan proyek atau kegagalan teknologi. Perusahaan dapat meminimalkan dampak risiko dan memastikan bahwa inovasi yang dibuat mampu memberikan nilai tambah sekaligus mendukung daya saing mereka di pasar yang dinamis dengan menggunakan pendekatan perencanaan strategis dan pengelolaan risiko yang terstruktur. Oleh karena itu, risiko operasional bukan hanya tantangan tetapi juga dapat mendorong inovasi di pasar yang terus berkembang.

Penerapan *servitization* dan *operational risk* dalam sektor otomotif tidak selalu berjalan mulus. Industri ini memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, mulai dari rantai pasok global yang panjang, ketergantungan pada suku cadang dan bahan baku, hingga regulasi ketat terkait emisi dan keselamatan. Di samping itu, konflik logika dominan (*dominant logics conflict*) sering kali muncul dalam perusahaan yang berusaha menggabungkan pendekatan berbasis produk dengan layanan, seperti yang diungkapkan

oleh Huang et al. (2020). Seperti, fokus perusahaan yang terlalu kuat pada efisiensi produksi dapat bertabrakan dengan kebutuhan untuk berinovasi dalam pengembangan layanan, yang memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel dan berorientasi pada pelanggan. Konflik ini, jika tidak ditangani dengan bijak, dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan model bisnis yang berbasis layanan yang semakin penting di industri otomotif.

Tipe industri dalam sektor otomotif dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan rata-rata hasil penjualan perusahaan. Perusahaan yang memiliki rata-rata penjualan di atas rata-rata keseluruhan perusahaan dalam sektor otomotif dikategorikan sebagai *high profile* industri dan diberi kode 1, sementara perusahaan dengan rata-rata penjualan di bawah rata-rata dikategorikan sebagai *low profile* industri dan diberi kode 0. Klasifikasi ini digunakan untuk melihat apakah skala penjualan dapat memoderasi pengaruh antara *servitization* dan risiko operasional terhadap kinerja perusahaan. Perusahaan dalam kategori *high profile* umumnya memiliki volume penjualan yang besar, yang mencerminkan tingginya permintaan pasar serta kapabilitas operasional yang lebih mapan, sehingga dinilai lebih mampu dalam mengadopsi strategi berbasis layanan atau *servitization* dan dalam mengelola risiko operasional secara efisien. Sebaliknya, perusahaan dalam kategori *low profile* dengan skala penjualan lebih rendah cenderung menghadapi keterbatasan sumber daya, yang dapat mempengaruhi efektivitas penerapan strategi *servitization* maupun pengendalian risiko. Oleh karena itu, tipe industri berdasarkan skala penjualan ini menjadi penting untuk dianalisis sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara strategi perusahaan dan kinerja keuangan (Zuhroh dan Sukmawati, 2003).

Penelitian ini juga mempertimbangkan ukuran perusahaan *size* sebagai variabel kontrol, mengingat perusahaan dengan ukuran yang lebih besar cenderung memiliki sumber daya dan akses pembiayaan yang lebih baik, sehingga lebih siap dalam mengimplementasikan strategi *servitization* maupun menghadapi risiko operasional. Temuan empiris dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *size* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan dengan aset besar memiliki kapabilitas yang lebih baik dalam memanfaatkan peluang dan mengelola tantangan bisnis, termasuk dalam menjalankan transformasi layanan. Berdasarkan hasil analisis regresi moderasi, *servitization* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *return on assets* (ROA), yang merepresentasikan profitabilitas perusahaan. Sementara itu, risiko operasional memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja, menunjukkan bahwa inefisiensi dalam biaya operasional dapat menekan laba. Tipe industri terbukti memoderasi pengaruh *servitization* terhadap kinerja, namun tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh risiko operasional. Selain itu, variabel kontrol *size* menunjukkan hubungan positif yang signifikan, yang memperkuat pentingnya memperhitungkan skala perusahaan dalam analisis ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Huang et al. (2020) menemukan bahwa *servitization* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Temuan mereka mengindikasikan bahwa melalui *servitization*, perusahaan dapat meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan yang dapat mendukung pencapaian kinerja yang lebih baik. Dalam konteks sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), implementasi *servitization* berpotensi memberikan manfaat serupa. Tetapi proses ini dapat menghadirkan tantangan terkait risiko operasional yang perlu

dikelola dengan hati-hati. Selain itu, jenis industri dapat bertindak sebagai variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara *servitization*, risiko operasional, dan kinerja perusahaan.

Perbedaan utama antara penelitian Huang et al. dan penelitian ini terletak pada pengujian variabel *operational risk* sebagai faktor independen yang juga mempengaruhi kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini memperkenalkan tipe industri sebagai variabel moderasi, yang memungkinkan analisis lebih dalam, dalam konteks industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana *servitization* dan *operational risk* berinteraksi dengan tipe industri untuk memengaruhi kinerja perusahaan secara lebih spesifik dalam sektor otomotif di Indonesia. Sebagai salah satu sektor unggulan di Bursa Efek Indonesia (BEI), industri otomotif menghadapi tantangan untuk menjaga kinerja perusahaan di tengah tekanan pasar yang semakin ketat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana *servitization* dan *operational risk* memengaruhi kinerja perusahaan, serta bagaimana karakteristik industri dapat memperkuat atau melemahkan hubungan ini. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *servitization* dan *operational risk* terhadap kinerja perusahaan otomotif di BEI, dengan mempertimbangkan peran *type industry* sebagai variabel moderasi, sehingga dapat memberikan wawasan strategis bagi pengelolaan dan pengembangan bisnis di sektor ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Servitization* dan *Operational Risk* terhadap *Firm Performance* dengan *Type Industry* sebagai Variabel Moderasi pada Sektor Industri Otomotif yang Terdaftar di BEI”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Industri otomotif menghadapi tekanan besar dari globalisasi, perkembangan teknologi, dan perubahan preferensi konsumen, yang mengharuskan perusahaan berinovasi melalui strategi *servitization* untuk mempertahankan daya saing.
2. Penurunan signifikan pada penjualan kendaraan akibat perubahan kondisi ekonomi global mendorong perusahaan otomotif untuk mencari sumber pendapatan alternatif, seperti melalui layanan tambahan (*after-sales service*).
3. Risiko operasional, seperti gangguan rantai pasok, perubahan regulasi, dan kegagalan teknologi, menjadi hambatan dalam penerapan strategi inovatif dan dapat menurunkan profitabilitas perusahaan di sektor otomotif.
4. Terdapat kesenjangan dalam adopsi strategi *servitization* antara tipe industri, di mana perusahaan kendaraan niaga lebih cepat mengadopsi layanan berbasis digital dibandingkan perusahaan kendaraan pribadi, menunjukkan perlunya pendekatan berbeda dalam pengelolaan setiap tipe industri.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih fokus, terarah, dan tidak meluas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada Pengaruh *servitization* dan *operational risk* terhadap *performance* dengan *type Industry* sebagai variabel moderasi serta *size* sebagai variabel kontrol pada sektor industri otomotif yang terdaftar di BEI. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada perusahaan manufaktur sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode tahun 2019-2023.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *servitization* terhadap *firm performance* pada perusahaan sektor industri otomotif yang terdaftar di BEI?
2. Bagaimana pengaruh *operational risk* terhadap *firm performance* pada perusahaan sektor otomotif yang terdaftar di BEI?
3. Apakah *type industry* dapat memoderasi hubungan antara *servitization* dan *firm performance* pada perusahaan sektor industri otomotif yang terdaftar dalam BEI?
4. Apakah *type industry* dapat memoderasi hubungan antara *operational risk* dan *firm performance* pada perusahaan sektor industri otomotif yang terdaftar dalam BEI?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *servitization* terhadap *firm performance* pada sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).
2. Untuk menganalisis pengaruh *operational risk* terhadap *firm performance* pada sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).
3. Untuk menganalisis pengaruh *servitization* terhadap *firm performance* dengan *type industry* sebagai variabel moderasi pada sektor industri otomotif.
4. Untuk menganalisis pengaruh *operational risk* terhadap *firm performance* dengan *type industry* sebagai variabel moderasi pada sektor industri otomotif.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. Bagi peneliti, menambah wawasan dan literatur mengenai pengaruh *servitization* dan *operational risk* terhadap *firm performance*, terutama dengan mempertimbangkan peran *type industry* sebagai variabel moderasi.
2. Bagi perusahaan, memberikan panduan praktis kepada perusahaan otomotif mengenai penerapan strategi *servitization* untuk meningkatkan nilai tambah produk melalui layanan yang relevan dengan kebutuhan pelanggan.
3. Bagi akademis, menambah literatur ilmiah terkait pengaruh *servitization* dan *operational risk* terhadap *firm performance*, terutama di sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servitization* dan *operational risk* terhadap *firm performance*, dengan *type industry* sebagai variabel moderasi, dan *size* sebagai variabel kontrol, pada perusahaan sektor industri otomotif yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2019–2023. Pada penelitian ini profitabilitas diukur menggunakan *Return on Asset* (ROA). Berdasarkan analisis data serta interpretasi dari penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian untuk hipotesis pertama diperoleh hasil bahwa *servitization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *firm performance* yang diproksikan dengan ROA. Semakin tinggi penerapan layanan, semakin besar kontribusinya terhadap peningkatan kinerja keuangan.
2. Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian untuk hipotesis kedua diperoleh hasil bahwa *operational risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *firm performance* yang diproksikan dengan ROA. Risiko operasional yang tinggi dapat menurunkan efisiensi dan profitabilitas perusahaan.
3. Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian untuk hipotesis ketiga diperoleh hasil bahwa *type industry* memoderasi pengaruh *servitization* terhadap *firm performance* yang diproksikan dengan ROA. Dampak positif *servitization* lebih kuat pada industri kendaraan dibandingkan komponen otomotif.
4. Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian untuk hipotesis keempat diperoleh hasil bahwa *type industry* tidak memoderasi pengaruh *operational risk*

terhadap *firm performance* yang diproksikan dengan ROA. Risiko operasional berdampak negatif secara konsisten tanpa memandang jenis industri.

5. Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian untuk variabel kontrol diperoleh hasil bahwa *size* (ukuran perusahaan) berpengaruh positif terhadap *firm performance* yang diproksikan dengan ROA. Perusahaan yang lebih besar cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan otomotif, penerapan strategi *servitization* perlu diperluas dengan pengembangan layanan berbasis teknologi seperti digital customer service, sistem langganan (*subscription-based services*), serta peningkatan layanan purnajual guna mendorong loyalitas pelanggan dan mendukung profitabilitas jangka panjang.
2. Bagi manajemen, perlu dilakukan penguatan sistem pengendalian internal dan manajemen risiko untuk menekan dampak negatif dari *operational risk*, seperti dengan digitalisasi proses produksi, automasi sistem pelaporan, serta perbaikan manajemen rantai pasok.
3. Bagi investor, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi strategi bisnis perusahaan otomotif, khususnya dalam menilai sejauh mana perusahaan mampu mengelola layanan, risiko operasional, dan memanfaatkan skala perusahaan untuk mendukung kinerja keuangan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel dalam penelitian seperti menambahkan indikator kinerja keuangan lainnya (ROE, NPM, GPM),

menggunakan ukuran risiko non-keuangan (seperti risiko lingkungan atau reputasi), serta membandingkan antar sektor industri manufaktur lainnya untuk menguji generalisasi dari temuan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Altaf, K., Ayub, H., Shabbir, M. S., & Usman, M. (2022). Do operational risk and corporate governance affect the banking industry of Pakistan?. *Review of Economics and Political Science*, 7(2), 108-123.
- Azura, A. F., Usman, B., & Hartini. (2024). Pengaruh Financial Risk dan Financial Leverage yang Dimoderasi oleh Firm Size terhadap Kinerja Keuangan Perbankan di Indonesia. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(3), 430-447. P-ISSN: 2541-5255, E-ISSN: 2621-5306.
- Aprianto, A., Debatara, N. N., & Imro'ah, N. (2020). Metode Cochrane-Orcutt untuk Mengatasi Autokorelasi pada Estimasi Parameter Ordinary Least Squares. *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika dan Terapannya*, 9(1).
- Barney, J. (1991). Sumber daya perusahaan dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. *Jurnal Manajemen*, 17, 99–120.
- Barney, J. B. (2001). Resource-based theories of competitive advantage: A ten-year retrospective on the resource-based view. *Journal of Management*, 27(6), 643–650.
- Baines, T. S., Lightfoot, H. W., Benedettini, O., & Kay, J. M. (2009). Article information: The Journal of Risk Finance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 20(5), 547–567.
- Bergh, D. D., & Fairbank, J. F. (2003). Measuring and Testing Change in Strategic Management Research. *Strategic Management Journal*, 23(4), 359-366.
- Chou, Y. C., Chuang, H. H. C., Chou, P., & Oliva, R. (2023). Supervised machine learning for theory building and testing: Opportunities in operations management. *Journal of Operations Management*, 69(4), 643–675. <https://doi.org/10.1002/joom.1228>.

- Chen, Z., He, N., & Zhang, C. (2022, July). Risk management and uncertainty. In 2022 2nd International Conference on Enterprise Management and Economic Development (ICEMED 2022) (pp. 720-725). Atlantis Press.
- Ferdinand, A. (2008). Metode penelitian manajemen: Pedoman untuk penelitian administrasi dan bisnis. Edisi ke-4. Seminar Ekonomi dan Bisnis.
- F. Ayala, N., Gaiardelli, P., Pezzotta, G., Le Dain, M. A., & Frank, A. G. (2021). Adopting service suppliers for servitisation: which type of supplier involvement is more effective?. *Journal of manufacturing technology management*, 32(5), 977-993.
- Fairuz, A., Rahmawati, & Yuliansyah, Y. (2024). Risiko operasional dan pengaruhnya terhadap profitabilitas perusahaan manufaktur di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 9(1), 22–35.
- Gadzo, S. G., Kporgbi, H. K., & Apalagya, G. A. (2019). The effect of operational risk on bank performance: The case of listed banks in Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(3), 23–36.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haber, S., & Reichel, A. (2005). Identifying performance measures of small ventures—the case of the tourism industry. *Journal of small business management*, 43(3), 257-286.
- Huang, W., Yang, J., & Wei, Z. (2020). How Does Servitization Affect Firm Performance? *IEEE Transactions on Engineering Management*. doi: 10.1109/TEM.2020.3020852.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.

- John, P., Smith, A., & Thomas, L. (2008). Operational risk: A review of the literature and its implications for management. *Journal of Risk Management*, 16(4), 233-248.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291. <https://doi.org/10.2307/1914185>.
- Kohtamäki, M., Parida, V., Patel, P. C., & Gebauer, H. (2020). The relationship between digitalization and servitization: The role of servitization in capturing the financial potential of digitalization. *Technological Forecasting and Social Change*, 151, 119804.
- Kowalkowski, C., Gebauer, H., Kamp, B., & Parry, G. (2017). Servitization and deservitization: Overview, concepts, and definitions. *Industrial Marketing Management*, 60, 4-10.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Kreiser, P. M. (2011). Entrepreneurial orientation and organizational learning: The impact of network range and network closure. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(5), 1025-1050.
- Lestari, Maharani Ika dan Toto Sugiharto. 2007. Kinerja Bank Devisa Dan Bank Non Devisa Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek & Sipil)*. 21-22 Agustus, Vol.2. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Li, K., Wang, J., Feng, L., & Zhu, L. (2022). Re-discussion of servitization strategy and firm performance. *Frontiers in Psychology*, 13, 1022648. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1022648>
- Martono, Nanang. (2010). “Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder”. Jakarta: Rajawali Pers.

- Martín-Peña, M.-L., Sánchez-López, J.-M., & Díaz-Garrido, E. (2020). Servitization and digitalization in manufacturing: the influence on firm performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(3), 564-574. <https://doi.org/10.1108/JBIM-12-2018-0400>.
- Mangeka, D. P., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Fraud Triangle Dalam Mendeteksi Financial Statement Fraud. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(2).
- Makkulau., Susanti, L., & Muhammad, M. 2010. Pendeteksian Outlier Dan Penentuan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Gula Dan Tetes Tebu Dengan Metode Likelihood Displacement StatisticLagrange. *Jurnal TI*. 12(2): 25-100.
- Neely, A. (2008). Exploring the financial consequences of the servitization of manufacturing. *Operations management research*, 1, 103-118.
- Narver, J. C., Slater, S. F., & Tietje, B. C. (2004). Building a market orientation. *Journal of Business Research*, 57(12), 1292-1303. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00311-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00311-9).
- Prahalad, C. K., & Bettis, R. A. (1986). The dominant logic: A new linkage between diversity and performance. *Strategic management journal*, 7(6), 485-501.
- Raddats, C., Kowalkowski, C., Benedettini, O., Burton, J., & Gebauer, H. (2019). Servitization: A contemporary thematic review of four major research streams. *Industrial Marketing Management*, 83, 207-223.
- Robbins, S. P. (2002). *Manajemen*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Roberts, R. W. 1992. Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: An Application of Stakeholder Theory. *Accounting Organization and Society*, Vol. 17, No. 6, pp. 595 - 612.
- Red, K. K., Narasimhan, R., & Doty, H. D. (2009). Human Capital and Social Capital to Impact Performance. *Journal of Managerial Issues*, XXI(1), 36-57.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung; Alfabeta, CV.
- Savage, L. J. (1954). The foundations of statistics. New York: Wiley.
- Trung, M., Hsiao, C. L., Shen, D. B., & Chen, B. S. (2018). Impact of operational risk toward the efficiency of banking-evidence from Taiwan's banking industry. *Asian Economic and Financial Review*, 8(6), 815-831.
- Trailer, J. W., Hill, R. P., & McLellan, T. M. (1996). Measuring firm performance: A review of the literature and a conceptual framework. *International Journal of Management*, 13(3), 361-370.
- Utomo, M. M. (2000). Social Disclosure Practices on the Company's Annual Report on Indonesia (Comparative Study Between High Profile Companies and Low Profile). *Simposium Nasional Akuntansi III*, 102.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). The four service marketing myths: remnants of a goods-based, manufacturing model. *Journal of service research*, 6(4), 324-335.
- Vandermerwe, S., & Rada, J. (1988). Servitization of business: Adding value by adding services. *European management journal*, 6(4), 314-324.
- Wernerfelt, B. (1995). The Resource Based View of The Firm: Ten Years After. *Strategic Management Journal*, 16(3), 171-174.
- Xu, H. (2015). Risk management and the impact of its implementation on organizational performance. *International Journal of Business and Management*, 10(4), 45-59. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n4p45>.
- Zhang, Y., Wang, L., Gao, J., & Li, X. (2020). Servitization and business performance: the moderating effects of environmental uncertainty. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(5), 803-815. <https://doi.org/10.1108/JBIM-03-2019-0123>.

- Zhou, D., Yan, T., Zhao, L., & Guo, J. (2020). Performance implications of servitization: Does a Manufacturer's service supply network matter?. *International Journal of Production Economics*, 219, 31-42.
- Zuhroh, D., & Sukmawati, S. (2003). Pengaruh karakteristik perusahaan terhadap pengungkapan informasi sosial dalam laporan tahunan perusahaan publik di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(3), 336–349.