



**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP  
*JOB PERFORMANCE* PADA KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PERUSAHAAN X**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**NIDA FAUZA TRISNA**  
46119120034

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**



**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP  
*JOB PERFORMANCE* PADA KARYAWAN *OUTSOURCING*  
PERUSAHAAN X**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

UNIVERSITAS  
NIDA FAUZA TRISNA  
MERCU BUANA  
46119120034

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2026**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nida Fauza Trisna  
NIM : 46119120034  
Fakultas/Program Studi : Program Studi Psikologi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:  
“Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Job Performance* pada Karyawan *Outsourcing* Perusahaan X”  
adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 05 Maret 2026



Nida Fauza Trisna

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nida Fauza Trisna  
NIM : 46119120034  
Program Studi : S1 Psikologi

dengan judul

“ Pengaruh Servant Leadership Terhadap Job Performance Pada Karyawan Outsourcing Perusahaan X ”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Februari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 19 Februari 2026

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Donny Dwi Hambodo, S.Ikom

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nida Fauza Trisna  
NIM : 46119120034  
Fakultas/Program Studi : Psikologi  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Servant Leadership terhadap Job Performance pada Karyawan Outsourcing Perusahaan X

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 5 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc  
NIDN/NUPTK: 0308018301

UNIVERSITAS

Jakarta, 5 Maret 2026  
Mengetahui,  
MERCUBUANA

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D  
NIDN/NUPTK: 0316058002

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikologi  
NIDN/NUPTK: 0324068701

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, S.Psi, MA., M.Psi., Ph.D, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yenny, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Karisma Riskinanti, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana .
5. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam kegiatan perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir ini.
7. Suami tercinta Dimas Bayu Mufti beserta kedua Orang Tua, Kakak, dan Adik yang telah memberikan semangat dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 05 Maret 2026

Penulis

v

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nida Fauza Trisna

NIM : 46119120034

Fakultas/Program Studi : Program Studi Psikologi

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Job Performance* pada Karyawan *Outsourcing* Perusahaan X

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Maret 2026

Yang menyatakan,



Nida Fauza Trisna

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*  
PADA KARYAWAN *OUTSOURCING* PERUSAHAAN X**

**NIDA FAUZA TRISNA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *job performance* karyawan *outsourcing*. *Servant leadership* didefinisikan sebagai gaya kepemimpinan yang menempatkan pelayanan, kepedulian, dan pengembangan karyawan sebagai prioritas utama, sedangkan *job performance* diartikan sebagai tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara efektif sesuai dengan tuntutan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *outsourcing* yang berjumlah 63 orang, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS Statistics 24 for Windows menggunakan analisis regresi linear sederhana, didahului oleh uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance* karyawan *outsourcing*, yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa *servant leadership* mampu menjelaskan sebesar 22,6% variasi *job performance*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *servant leadership* yang lebih baik dapat meningkatkan *job performance* karyawan *outsourcing*, khususnya dalam lingkungan kerja yang memiliki tekanan dan tuntutan tinggi. Oleh karena itu, *servant leadership* dapat menjadi pendekatan kepemimpinan yang relevan untuk meningkatkan *job performance* karyawan *outsourcing* secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Servant Leadership*, *Job Performance*, Karyawan *Outsourcing*

# **THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP ON JOB PERFORMANCE OF OUTSOURCING EMPLOYEES OF COMPANY X**

**NIDA FAUZA TRISNA**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of servant leadership on the job performance of outsourcing employees. Servant leadership is defined as a leadership style that prioritizes service, care, and the development of employees, while job performance refers to the level of employees' ability to carry out their tasks and responsibilities effectively in accordance with organizational demands. This research employs a quantitative approach with a descriptive and causal research design. The population of this study consists of all outsourcing employees totaling 63 individuals, and the sampling technique used is saturated sampling, in which all members of the population are included as research respondents. Data were collected using a questionnaire instrument that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using SPSS Statistics 24 for Windows through simple linear regression analysis, preceded by classical assumption tests including normality, linearity, and heteroscedasticity tests. The results of the study indicate that servant leadership has a positive and significant effect on the job performance of outsourcing employees, as evidenced by a t-value greater than the t-table value and a significance level below 0.05. The coefficient of determination shows that servant leadership explains 22.6% of the variance in job performance, while the remaining percentage is influenced by other factors not examined in this study. The findings suggest that better implementation of servant leadership can lead to improved job performance among outsourcing employees, particularly in work environments characterized by high pressure and demanding targets. Therefore, servant leadership can be considered a relevant and effective leadership approach for enhancing the job performance of outsourcing employees in a sustainable manner.*

**Keywords:** *Servant Leadership, Job Performance, Outsourcing Employee*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>0</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	10
1.4    Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2    Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1 <i>Job Performance</i> .....	12
2.1.1    Pengertian <i>Job Performance</i> .....	12
2.1.2    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Performance</i> .....	13
2.1.3    Dimensi-Dimensi <i>Job Performance</i> .....	16
2.2 <i>Servant Leadership</i> .....	18
2.2.1    Pengertian <i>Servant Leadership</i> .....	18
2.2.2    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Servant Leadership</i> .....	20
2.2.3    Dimensi-Dimensi <i>Servant Leadership</i> .....	22

2.3	Dinamika Hubungan <i>Servant Leadership</i> dengan <i>Job Performance</i> .....	24
2.4	Penelitian Terdahulu.....	25
2.5	Kerangka Berpikir .....	35
2.6	Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Desain Penelitian .....	37
3.2	Variabel Penelitian .....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1	Populasi Penelitian .....	38
3.3.2	Sampel Penelitian.....	39
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5	Skala Pengukuran .....	40
3.6	Instrumen Penelitian.....	41
3.6.1	<i>Servant Leadership</i> (X).....	41
3.6.2	<i>Job Performance</i> (Y).....	42
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.7.1	Uji Validitas .....	42
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	44
3.7.3	Uji <i>Harman's Single Factor</i> .....	45
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.5	Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambaran Subjek Penelitian .....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Hasil Uji Normalitas .....	52
4.2.2	Hasil Uji Linearitas .....	53
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.2.4	Hasil Analisis Deskriptif .....	55
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis .....	59
4.3	Pembahasan .....	62
4.4	Keterbatasan Penelitian .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>

5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Implikasi.....	67
5.3	Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Rentang Skor Item .....	41
Tabel 3.2 <i>Blueprint Servant Leadership</i> .....	41
Tabel 3.3 <i>Blueprint Job Performance</i> .....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> .....	43
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Job Performance</i> .....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 3.7 Hasil Uji <i>Harman's Single Factor</i> .....	46
Tabel 4.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas .....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif .....	55
Tabel 4.6 Norma Kategorisasi Penelitian .....	56
Tabel 4.7 Kriteria Kategorisasi <i>Servant Leadership</i> .....	56
Tabel 4.8 Kategorisasi <i>Servant Leadership</i> .....	56
Tabel 4.9 Kriteria Kategorisasi <i>Job Performance</i> .....	57
Tabel 4.10 Kategorisasi <i>Job Performance</i> .....	57
Tabel 4.11 Korelasi Antar Dimensi .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji t .....	60
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
Tabel 4.14 Effect Size .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent Penelitian .....	76
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Data <i>Servant Leadership</i> .....	80
Lampiran 4. Tabulasi Data <i>Job Performance</i> .....	82
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> .....	86
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas <i>Job Performance</i> .....	87
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
Lampiran 8. Hasil Analisis Deskriptif .....	90
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis .....	91
Lampiran 10. Bukti Bimbingan Tugas Akhir .....	92
Lampiran 11. <i>Curriculum Vitae</i> .....	93

