



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
SALESFORCE YANG DIMEDIASI OLEH
PENGEMBANGAN KARIR DI PT. ASTRA
INTERNATIONAL TBK – DAIHATSU SALES
OPERATION WIL. DKI 2**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
NURRUL TIARA DINNI
55118010021

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
SALESFORCE YANG DIMEDIASI OLEH
PENGEMBANGAN KARIR DI PT. ASTRA
INTERNATIONAL TBK – DAIHATSU SALES
OPERATION WIL. DKI 2**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA**

NURRUL TIARA DINNI

55118010021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja *Salesforce* yang dimediasi oleh Pengembangan Karir di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation wil. DKI 2”.

Nama : Nurrul Tiara Dinni

NIM : 55118010021

Program : Magister Manajemen

Tanggal :



Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2020



Nurrul Tiara Dinni

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja *Salesforce* yang dimediasi oleh Pengembangan Karir di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation wil. DKI 2”.

Nama : Nurrul Tiara Dinni

NIM : 55118010021

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing

(Dr. Ir. H. Tjiptogero Dinarjo Soehari, M.M)

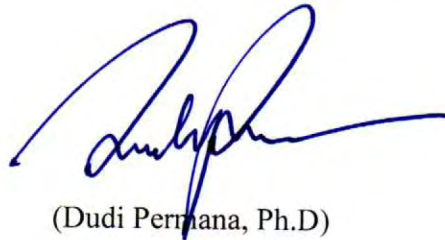
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Perrmana, Ph.D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Nurrul Tiara Dinni

NIM : 55118010021

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja *Salesforce* yang dimediasi oleh Pengembangan Karir di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation wil. DKI 2” telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal / / 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, Oktober 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze career development as mediator of work environment and organizational commitment on salesforce performance at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation Wil. DKI 2. There are many factors that have influenced the decline in automotive sales of this year. One of them is triggered by fierce competition of the salesforce. This study uses a quantitative approach with structural equation model or SEM through software named PLS (Partial Least Square) method with the smartPLS program. The population of the study is numbered 344 and sampling using non-probability (purposive sampling) in which employee criteria as Salesforce at PT. Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation Wil. DKI 2 (consists of 20 branches), therefore sample obtained is numbered 185 respondents. The model theory used is showing fit to empirical data. The results of study showed that: (1) work environment has no significant effect on salesforce performance, (2) organizational commitment has a positive and significant on salesforce performance, (3) work environment has a positive and significant on development career, (4) organizational commitment has a positive and significant on development career, (5) career development has a positive and significant on salesforce performance, (6) work environment has a positive and significant on salesforce performance with development career as full mediator, (7) and organizational commitment has a positive and significant on salesforce performance with career development as partial mediator.

Keywords: Work Environment, Career Development, Organizational Commitment, Employee Performance, Salesforce, Mediator, Intervening

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengembangan karir sebagai mediator lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja *salesforce* di PT. Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation Wil. DKI 2. Ada banyak faktor yang mempengaruhi penurunan penjualan otomotif tahun ini. Salah satunya dipicu oleh persaingan yang ketat dari para tenaga penjual. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model persamaan struktural atau (*Structural Equation Model*) melalui piranti lunak PLS (Partial Least Square) dengan program smartPLS. Adapun populasi penelitian berjumlah 344 orang; pengambilan sampel menggunakan *non probability (purposive sampling)* dengan kriteria karyawan sebagai *Salesforce* pada PT. Astra International Tbk - Daihatsu Sales Operation Wil. DKI 2 (terdiri dari 20 cabang), sehingga sampel yang diperoleh berjumlah 185 responden. Model teori yang digunakan dinyatakan *fit* dengan data empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja *salesforce*, (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *salesforce*, (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir, (4) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir, (5) pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *salesforce*, (6) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *salesforce* melalui pengembangan karir sebagai *full mediator*, (7) dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *salesforce* melalui pengembangan karir sebagai *partial mediator*.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Pengembangan Karir, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan, Tenaga Penjualan, Mediator, Intervening

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah wasyukurillah, segala puji serta syukur peneliti panjatkan hanya kepada Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan rahmat-NYA sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Salesforce yang dimediasi oleh Pengembangan Karir di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation wil. DKI 2”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penelitian tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir Program Pascasarjana (S2) pada Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana (UMB) Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini :

1. Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus, sebagai Direktur Program Pascasarjana, Dudi Permana, Ph.D, sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
2. Dr. Ir. H. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, M.M, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan tesis ini dari awal hingga akhirnya dapat diselesaikan.

3. Dr. Anik Herminingsih, M.Si, sebagai dosen penguji (penelaah) pada seminar proposal, Dr. Parwoto, S.T, M.M, sebagai dosen penguji (penelaah) pada seminar hasil, Dr. Enny Ariyanto, M.Si, sebagai ketua ujian sidang akhir dan Dr. Singmin Johanes Lo, M.M, sebagai dosen penguji (penelaah) sidang akhir yang yang telah mencurahkan waktu serta memberikan saran dan masukan atas perbaikan yang dibutuhkan untuk mencapai kesempurnaan.
4. Dosen-dosen Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta, terutama Dr. Noor Prio Sasongko, Dr. Tukhas Shilul Imaroh, Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si, Dr. Farida Elmi, Prof. Havidz Aima, Prof. Hapzi Ali, Dr. Zulfitri, dan Dr. Mafizaton Nurhayati atas ilmu-ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan. Untuk Mamah, Papah, Ka Dinda, Dea, Mba Chila, Abang Uta, Bang Ded, Yange, Bocil, Taa, Mimil, Cel, Mita, Pecha, Wawas, Bayu dan semua sahabat.
6. Alfu teman satu dosen pembimbing yang berjuang bersama. Arya, Donna, Rani, Rahma, Fitri, dan teman-teman lain di kelas Beasiswa Reguler 1 (*We Are The Best*).

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan Tesis	ii
Pernyataan <i>Similarity Check</i>	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah Penelitian	7
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian	7
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
Bab II Kajian Pustaka, Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Lingkungan Kerja	11
2.1.1.1 Teori Lingkungan Kerja	11
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	13
2.1.2 Pengembangan Karir	13
2.1.2.1 Teori Pengembangan Karir	13
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Pengembangan Karir	16
2.1.3 Komitmen Organisasi	17
2.1.3.1 Teori Komitmen Organisasi	17
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi	19
2.1.4 Kinerja Karyawan	19
2.1.4.1 Teori Kinerja Karyawan	19
2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.3.1 Dinamika Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	26

melalui Pengembangan Karir.....	
2.3.2 Dinamika Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan melalui Pengembangan Karir.....	27
2.3.3 Dinamika Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan	28
2.4 Hipotesis.....	29

Bab III Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Metode Pengambilan Data	36
3.5 Metode Analisis Data.....	36
3.5.1 Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	37
3.5.1.1 Uji Validitas	37
3.5.2.1 Uji Reliabilitas	38
3.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Uji Hipotesis.....	38
3.5.2.1 R-Square (R^2)	39
3.5.2.2 Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	39
3.5.2.3 <i>T-Statistic (Boothstrapping)</i>	39
3.5.2.4 <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	40
3.5.2.5 <i>Model Fit</i>	40
3.5.3 Evaluasi Hubungan Mediasi.....	40

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Lingkup & Bidang Usaha	42
4.1.3 Sumber Daya.....	43
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Karakteristik Responden	44
4.2.2 Statistik Deskriptif	47
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja	48
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi	49
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Pengembangan Karir.....	51
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kinerja.....	52
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	53

4.3.1.1 Uji Validitas	53
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Uji Hipotesis	63
4.3.2.1 Nilai R-Square (R^2)	63
4.3.2.2 Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	65
4.3.2.3 Nilai <i>T-Statistic</i> (<i>Boothstrapping</i>)	66
4.3.2.4 Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	68
4.3.2.5 Evaluasi <i>Model Fit</i>	69
4.3.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	73
4.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja	74
4.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Pengembangan Karir	75
4.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Pengembangan Karir	75
4.4.5 Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja	76
4.4.6 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja melalui Pengembangan Karir	77
4.4.7 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja melalui Pengembangan Karir	78
4.5 Implikasi Manajerial	78
Bab V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran untuk Pihak Manajemen	82
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	85
Daftar Pustaka	87
Lampiran	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Evaluasi Kinerja <i>Salesforce</i>	3
Tabel 1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja <i>Salesforce</i>	4
Tabel 1.3 Hasil Wawancara Pra-Survei	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3.2 Skala Ordinal	34
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja	48
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi	49
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Pengembangan Karir	51
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kinerja	52
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	54
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (AVE).....	57
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i> (Modifikasi 2)	58
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2)	59
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i> (Modifikasi 2)	60
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (AVE)	61
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>).....	61
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4.16 Nilai R ² Variabel Endogen	64
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>) Pengaruh Langsung	65
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>) Pengaruh Tidak Langsung	66
Tabel 4.19 Hasil <i>T-Statistic</i> (<i>Boothstrapping</i>) Pengaruh Langsung	67
Tabel 4.20 Hasil <i>T-Statistic</i> (<i>Boothstrapping</i>) Pengaruh Tidak Langsung.....	68
Tabel 4.21 Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q ²)	68
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Model Fit</i>	69
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	70
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS (<i>First Run</i>).....	54
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 1).....	56
Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	59
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Boothstrapping</i>	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil <i>Similarity Check</i>	94
Lampiran 2 : Lanjutan Penelitian Terdahulu	95
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup	105

