



**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KINERJA PERUSAHAAN MELALUI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**EDI MULYONO**

**55119110041**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KINERJA PERUSAHAAN MELALUI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**EDI MULYONO**

**55119110041**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**

## ABSTRACT

*In general, this study analyzes the role of leadership and trust to company performance through knowledge management in BPJS Ketenagakerjaan. The population of this study is the head of division in BPJS Ketenagakerjaan all over Indonesia, with a total sample of 210 head of division. The data analysis method uses Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The results found that leadership has positive significant effect to company performance. Trust has positive significant effect to company performance. Leadership has positive significant effect to knowledge management. Trust has positive significant effect to knowledge management. Knowledge management has positive significant effect to company performance. Knowledge management has a role as mediation between leadership to to company performance. Knowledge management has a role as mediation between trust to company performance.*

*Keywords: Leadership, Trust, Knowledge Management, Company Performance*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan melalui *knowledge management* sebagai variabel *intervening* (studi kasus pada BPJS ketenagakerjaan). Populasi dari penelitian ini adalah karyawan yang berkerja di BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Indonesia dengan jabatan kepala bidang, dengan jumlah sampel sebanyak 210 kepala bidang. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *knowledge management*. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *knowledge management*. *Knowledge management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. *Knowledge management* berperan sebagai variabel mediasi pada hubungan kepemimpinan terhadap kinerja perusahaan. *Knowledge management* berperan sebagai variabel mediasi pada hubungan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Kepercayaan, *Knowledge Management*, Kinerja Perusahaan



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kepemimpinan dan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan melalui knowledge management sebagai variabel intervening (Studi kasus pada BPJS Ketenagakerjaan)

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Edi Mulyono

NIM : 55119110041

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2021

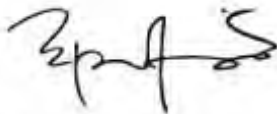
Mengesahkan  
Pembimbing



UNIVERSITAS  
(Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M)

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



(Dr. Ema Sofriana Imaningsih, S.E, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, S.E, M.M)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul Skripsi : Pengaruh kepemimpinan dan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan melalui *knowledge management* sebagai variabel intervening (Studi kasus pada BPJS Ketenagakerjaan)  
Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Edi Mulyono  
NIM : 55119110041  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal : Juli 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Juli 2021



AMTS/PM/15/01/011  
CC:BUCA/0000017848

Edi Mulyono

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Edi Mulyono  
NIM : 55119110041  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

*“Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepercayaan Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Knowledge Management Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan)”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14/06/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 22 %.

Jakarta, 14 Juni 2021  
Administrator Turnitin

  
Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh kepemimpinan dan kepercayaan terhadap kinerja perusahaan melalui *knowledge management* sebagai variabel intervening (Studi kasus pada BPJS Ketenagakerjaan)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang Sangat berarti dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada :

1. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M, Selaku Dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Indra Siswanti, S.E, M.M, Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Setyo Riyanto, S.E, M.M, Selaku Ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.



6. Dr. Kasmir, S.E, M.M, Selaku dosen penelaah pada Seminar Proposal dan Seminar Hasil, serta dosen penguji pada ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
7. Manajemen dan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa, Nining Sunarni istri tercinta serta Bapak Kasmani dan Ibu Nuryati kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahaan diri, penulis mohon maaf apabila terhadap kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Juli 2021

Edi Mulyono

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.2.1. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kinerja Perusahaan .....	12
2.1.2 <i>Knowledge Management</i> .....	16
2.1.3 Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ) .....	20
2.1.4 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	40
2.3.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Perusahaan .....	40
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kinerja Perusahaan.....	41

2.3.3	Pengaruh Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ) terhadap <i>Knowledge Management</i> .....	42
2.3.4	Pengaruh Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) terhadap <i>Knowledge Management</i> .....	43
2.3.5	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Perusahaan .....	44
2.3.6	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> memediasi hubungan antara Kepemimpinan dan Kinerja Perusahaan.....	45
2.3.7	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> memediasi hubungan antara <i>Trust</i> dan Kinerja Perusahaan.....	45
2.4	Kerangka Pemikiran.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>48</b>
3.1	Desain Penelitian.....	48
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2.1.	Definisi Variabel.....	48
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5	Metode Analisis Data.....	55
3.5.1	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	55
3.5.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) dan Uji Hipotesis.....	58
3.5.3	Evaluasi Hubungan Mediasi .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1	Sejarah Organisasi.....	62
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	64
4.1.3	Sumber Daya.....	64
4.1.4	Tantangan Bisnis.....	65
4.1.5	Kegiatan Fungsi Bisnis .....	66
4.2	Statistik Deskriptif .....	66
4.2.1	Deskripsi Responden.....	66
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	68
4.3	Hasil Analisis Partial Least Square .....	76

4.3.1	Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	76
4.3.2	Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	86
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis .....	90
4.4	Pembahasan.....	94
4.4.1	Hubungan Antara Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ) Dan Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ) .....	95
4.4.2	Hubungan Antara Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Dan Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ) .....	96
4.4.3	Hubungan Antara Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ) Dan <i>Knowledge Management</i> .....	97
4.4.4	Hubungan Antara Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Dan <i>Knowledge Management</i> .....	98
4.4.5	Hubungan Antara <i>Knowledge Management</i> Dan Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ) .....	99
4.4.6	Peran Mediasi <i>Knowledge Management</i> Pada Hubungan Antara Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ) Dan Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ).....	99
4.4.7	Peran Mediasi <i>Knowledge Management</i> Pada Hubungan Antara Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Dan Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ).....	101
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>120</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>144</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1. Data Jumlah Pekerja di Indonesia Tahun 2018 .....	2
1.2. Laporan Kinerja Tahunan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2018 .....	3
1.3. Perjalanan Kerja dan Rencana Strategis .....	4
1.4. Data Jumlah Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan .....	6
1.5. <i>Pra Survey</i> Faktor Kinerja BPJS Ketenagakerjaan .....	7
1.6. <i>Research Gap</i> .....	8
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	28
3.1. Operasionalisasi Variabel .....	50
4.1. Karakteristik Responden.....	67
4.2. Deskriptif Variabel Kepemimpinan ( <i>Leadership</i> ).....	68
4.3. Deskriptif Variabel Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	70
4.4. Deskriptif Variabel <i>Knowledge Management</i> .....	72
4.5. Deskriptif Variabel Kinerja Perusahaan ( <i>Company Performance</i> ).....	74
4.6. Hasil Uji Validitas Konvergen .....	77
4.7. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi I).....	80
4.8. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi II).....	82
4.9. Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	83
4.10. Hasil Uji <i>HTMT Criterion</i> .....	84
4.11. Hasil Uji <i>Cross Loadings</i> .....	85
4.12. Hasil Uji Konstruksi Reliabilitas.....	86
4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
4.14. Hasil Uji Efek Cohen.....	88
4.15. Hasil Uji Efek Blindfolding.....	89
4.16. Hasil Uji Model Fit.....	90
4.17. Hasil Pengujian Bootstrapping .....	92

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1. Kerangka Konseptual .....	47
4.1. Hasil Uji Validitas Konvergen .....	77
4.2. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi I).....	80
4.3. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi II).....	82
4.4. Hasil Pengujian Bootstraping .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	120
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	128
Lampiran 3. Gambar Hasil Uji Validitas Konvergen.....	133
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Konvergen .....	133
Lampiran 5. Gambar Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi I).....	135
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi I) .....	135
Lampiran 7. Gambar Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi II).....	136
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Konvergen (Modifikasi II).....	137
Lampiran 9. Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	137
Lampiran 10. Hasil Uji <i>HTMT Criterion</i> .....	137
Lampiran 11. Hasil Uji <i>Cross Loadings</i> .....	138
Lampiran 12. Hasil Uji Konstruksi Reliabilitas .....	138
Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	138
Lampiran 14. Hasil Uji Efek Cohen.....	138
Lampiran 15. Hasil Uji Blindfolding .....	139
Lampiran 16. Hasil Uji Model Fit.....	139
Lampiran 17. Gambar Hasil Pengujian Bootstrapping .....	139
Lampiran 18. Hasil Pengujian Bootstrapping .....	140
Lampiran 19. Berita Acara Saran Perbaikan Sidang Tesis .....	141