

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPEMIMPINAN DAN
KOMPETENSI TERHADAP KETERIKATAN PEGAWAI *TICKETING*
SERVICE PT KERETA API INDONESIA DAOP 1 JAKARTA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Bagus Prakoso

NIM : 43116110294

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bagus Prakoso

NIM : 43116110294

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Maret 2021



Bagus Prakoso

43116110294

LIBRARY BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagus Prakoso
NIM : 43116110294
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Keterikatan Pegawai Ticketing Officer PT. Kereta Api Indonesia Daop 1 Jakarta
Tanggal Sidang : 28 Mei 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Hasan Nuryadi, B.Sc, M.EC

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 07210116



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Keterikatan Pegawai Frontliner PT Kereta Api Daop 1 Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah 74 pegawai ticketing officer yang dibagi menjadi 5 stasiun, diantaranya adalah stasiun Jakarta Kota, stasiun Pasar Senen, stasiun Gambir, stasiun Bekasi dan stasiun Cikampek. Penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh karena semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Berdasarkan metode sampel jenuh, maka sampel penelitian yang akan diambil dari jumlah populasi adalah 74 responden. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Metode analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini membuktikan budaya organisasi, kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterikatan pegawai. Hal ini membuktikan bahwa tingginya faktor budaya organisasi, kepemimpinan dan kompetensi yang ada dapat meningkatkan keterikatan pegawai.

Kata Kunci: budaya organisasi, kepemimpinan, kompetensi, keterikatan pegawai.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Organizational Culture, Leadership and Engagement Competencies of Frontliner Employees of PT Kereta Api Daop 1 Jakarta. The population in this study were 74 counter employees who were divided into 5 stations, including Jakarta Kota station, Pasar Senen station, Gambir station, Bekasi station and Cikampek station. This study uses the saturated sample method because all members of the population are used as samples. Based on the saturated sample method, the research sample to be taken from the total population is 74 respondents. In this study, data collection was done through a questionnaire. The data analysis method used the Partial Least Square (PLS) method. This study proves organizational culture, leadership and competence have a positive and significant effect on employee engagement. This proves that the high factors of organizational culture, leadership and existing competencies can increase employee engagement.

Keywords: organizational culture, leadership, competence, employee engagement.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Keterikatan Pegawai *Frontliner* PT. Kereta Api Daop 1 Jakarta”. Proposal skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Proposal Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Bapak Hasan Nuryadi M. Sc, B. Sc, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran, pengetahuan, waktu serta motivasi kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku kepala program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Dr. Didin Hikmah Perkasa, S.E., M.M., selaku dosen Metodologi Penelitian SDM yang telah banyak memberikan ilmunya, motivasi serta semangat kepada penulis dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.

5. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Bapak dan Ibu di bagian Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Orang tua saya di rumah yang selalu memberikan support dalam banyak bentuk dan setiap kondisinya hingga dipermudahkannya urusan saya.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak dalam perbaikan proposal skripsi ini. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 15 Agustus 2020

Bagus Prakoso

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Rumusan Masalah.....	13
B. Tujuan Penelitian	14
C. Kontribusi Penelitian	14
1. Kontribusi Teoritis	14
2. Kontribusi Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTENSI	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen	16
a. Pengertian Manajemen	16
b. Fungsi Manajemen.....	17
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	18
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
3. Budaya Organisasi.....	22
a. Pengertian Budaya Organisasi	22
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	23
c. Dimensi Budaya Organisasi.....	24
4. Kepemimpinan	26
a. Pengertian Kepemimpinan.....	26
b. Pengertian Gaya Kepemimpinan	27
c. Fungsi – Fungsi Kepemimpinan	27
d. Tipe – tipe Gaya Kepemimpinan	29
e. Dimensi dan Indikator Kepemimpinan.....	30
5. Kompetensi.....	31
a. Pengertian Kompetensi	31
b. Aspek-aspek yang Terkandung pada Konsep Kompetensi.....	31
c. Manfaat Kompetensi.....	32
d. Dimensi Kompetensi.....	34
6. Keterikatan Pegawai.....	35
a. Pengertian Keterikatan Pegawai	35

b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Keterikatan Pegawai.....	36
c. Dimensi dan Indikator Keterikatan Pegawai	36
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Hubungan Antar Variabel & Pengembangan Hipotesis	42
1. Hubungan Budaya Organisasi terhadap Keterikatan Pegawai	42
2. Gaya Kepemimpinan terhadap Keterikatan Pegawai	43
3. Kompetensi terhadap Keterikatan Pegawai.....	43
D. Kerangka Koseptual.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
1. Waktu Penelitian.....	44
2. Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Operasional Variabel	47
D. Skala Pengukuran Variabel.....	52
E. Populasi dan Sampel.....	52
1. Populasi Penelitian.....	52
2. Sampel Penelitian	53
F. Metode Pengumpulan Data.....	53
G. Metode Analisis	54
1. Statistik Deskriptif.....	54
2. Statistik Inferensial.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Analisis Deskriptif	63
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	66
D. Hasil Uji Kualitas Data	74
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	74
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	83
E. Pembahasan Hasil Penelitian	85
1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Keterikatan Pegawai.....	85
2. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Keterikatan Pegawai	86
3. Pengaruh Kompetensi terhadap Keterikatan Pegawai.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Simpulan.....	88

B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Penjualan Yang Tidak Tuntas.....	4
Tabel 1.2 Grafik jumlah komplain yang terselesaikan PT. KAI Daop 1 Jakarta	6
Tabel 1.3 Pra-Survei <i>Employee Engagement</i>	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert	52
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dalam Pengukuran SmartPLS.....	56
Tabel 3.4 Parameter Uji Reliabilitas dalam Pengukuran SmartPLS	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Budaya Organisasi	67
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepemimpinan	68
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Komp.	70
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Keterikatan Pegawai	72
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	74
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	76
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings)	79
Tabel 4.12 Hasil Pengujian AVE	81
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker)	81
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha	82
Tabel 4.15 Nilai R ² Variabel Endogen	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Ruang Lingkup Pengelolaan.....	63
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS	76
Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	78
Gambar 4.4 Hasil Uji Bootstrapping	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Grafik jumlah komplain yang terselesaikan	95
Lampiran 2. Tingkat penyelesaian penjualan tiket yang tidak tuntas	95
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 4 : Hasil Output PLS	108
Lampiran 5 : Path Coefficients	110
Lampiran 6 : Outer Loadings	110
Lampiran 7 : Hasil Outer Loadings (Modifikasi)	112
Lampiran 8 : Latent Variable Correlations	114
Lampiran 9 : Latent Variable Covariances	114
Lampiran 10 : R Square	114
Lampiran 11 : Construct Reliability and Validity	115
Lampiran 12 : Fornell-Larcker Criterion	115
Lampiran 13 : Cross Loadings	115
Lampiran 14 : Inner VIF Values	116
Lampiran 15 : Model_Fit	117
Lampiran 16 : Uji <i>Boostrapping</i>	117

UNIVERSITAS
MERCU BUANA