



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *EMPLOYEE RELATIONS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *EMPLOYEE TRUST* SEBAGAI MEDIASI di PT TAB**

**TESIS**

**HAIKAL BASISWANTO BASUKI**

UNIVERSITAS 55120110151

MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2022**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *EMPLOYEE RELATIONS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *EMPLOYEE TRUST* SEBAGAI MEDIASI DI PT TAB**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen

**HAIKAL BASISWANTO BASUKI**  
**55120110151**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2022**

## ABSTRACT

*The purpose of the study was to determine the effect of job satisfaction, Employee Relations with mediation of Employee Trust on employee performance at the PT TAB delivery service company in Indonesia. Quantitative research type with Causal method.. The population of all employees in DKI Jakarta who have worked for more than 1 year totaling 203 people, non-probability sampling technique with quota sampling type totaling 135 respondent. Data analysis using SEM-PLS with the help of the SmartPLS 3.2.9 application. Research findings, there is a positive and significant direct relationship between job satisfaction and Employee Relations on employee performance, Employee Trust has no effect on employee performance. Another finding, the indirect relationship between job satisfaction and Employee Relations on employee performance mediated by Employee Trust was not found. It is recommended that the company maintain and maintain the current system and promotions and consider reviewing matters related to the distribution of information and policies within the company and continue to consider the recruitment and training system to improve the ability of couriers at PT TAB.*

**Keyword :** *Job Satisfaction, Employee Relations, Employee Trust, Employee Performance*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, *Employee Relations* dengan mediasi *Employee Trust* terhadap kinerja karyawan di perusahaan jasa pengiriman PT TAB di Indonesia. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode Kausal. Populasi seluruh karyawan di DKI Jakarta yang bekerja lebih dari 1 tahun berjumlah 203 orang, teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan jenis *quota sampling* jumlah 135 responden. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.2.9. Temuan penelitian, terdapat hubungan langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *Employee Relations* terhadap kinerja karyawan, *Employee Trust* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan lain, hubungan tidak langsung kepuasan kerja dan *Employee Relations* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *Employee Trust* tidak ditemukan. Disarankan perusahaan menjaga dan mempertahankan sistem dan promosi yang ada saat ini serta mempertimbangkan hal pengkajian terkait pendistribusian informasi dan kebijakan yang ada dalam perusahaan dan tetap mempertimbangkan sistem perekrutan dan pelatihan untuk memperbaiki kemampuan dari kurir di PT TAB.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, *Employee Relations*, *Employee Trust*, Kinerja Karyawan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Employee Relations* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Employee Trust* Sebagai Mediasi di PT TAB

Bentuk Thesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Haikal Basiswanto Basuki

NIM : 55120110151

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 11 Agustus 2023

Mengesahkan,

Pembimbing



Dr. Farida Elmi, M.M.

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Employee Relations* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Employee Trust* Sebagai Mediasi di PT TAB.

Bentuk Thesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Haikal Basiswanto Basuki

NIM : 55120110151

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Juli 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, dengan dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Agustus 2023



Haikal Basiswanto Basuki

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Haikal Basiswanto Basuki  
NIM : 55120110151  
Program Studi : Magister Manajemen


dengan judul

*“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Trust Sebagai Ediasi di PT TAB”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

UNIVERSIT  
MERCU BU

Jakarta, 25 Juli 2023  
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Employee Relations* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Employee Trust* Sebagai Mediasi di PT TAB”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Farida Elmi, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesainya tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Dosen Penelaah Seminar Hasil Tesis dan juga selaku ketua pengujian akhir Tesis yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk proposal Tesis ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Aslam Mei Nur Widigdo, MM., selaku Dosen Penguji Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik
5. Kurir PT TAB area DKI Jakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
6. Teristimewa, untuk orang tua tercinta ibu, Ismawati dan juga istri, Erlita Nurlianawati yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral



dan material yang tiada henti-henti nya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini

Penulis menyadari penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan baik karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta teknis lainnya. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Penulis



Haikal Basiswanto Basuki

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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>v</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 .....   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 8           |
| 1.3 Tujuan penelitian.....   | 8           |
| 1.4 Kontribusi Penelitian.....   | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>           | <b>10</b>   |
| 2.1 Kajian Teori .....   | 10          |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....                                | 10          |
| 2.1.2 Kinerja Karyawan .....   | 14          |
| 2.1.3 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....                                  | 19          |
| 2.1.4 <i>Employee Relations</i> .....                                    | 22          |
| 2.1.5 Kepuasan Kerja .....   | 26          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....   | 28          |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....   | 42          |
| 2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....            | 42          |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Employee Relations</i> Terhadap Kinerja Karyawan ..... | 42          |
| 2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Employee Trust</i> .....       | 43          |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.3.4                                    | Pengaruh <i>Employee Relations</i> Terhadap <i>Employee Trust</i> .....                                    | 44        |
| 2.3.5                                    | Pengaruh <i>Employee Trust</i> terhadap Kinerja Karyawan.....  | 44        |
| 2.3.6                                    | Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan<br>Mediasi <i>Employee Trust</i> di PT TAB.....   | 45        |
| 2.3.7                                    | Pengaruh <i>Employee Relations</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan<br>Mediasi <i>Employee Trust</i> ..... | 46        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   |  | <b>49</b> |
| 3.1                                      | Desain Penelitian.....   | 49        |
| 3.1.1                                    | Jenis Penelitian.....  | 50        |
| 3.2                                      | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....  | 50        |
| 3.3                                      | Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 53        |
| 3.3.1                                    | Populasi.....  | 53        |
| 3.3.2                                    | Teknik Pengambilan Sampel.....   | 53        |
| 3.3.3                                    | Sampel.....  | 54        |
| 3.4                                      | Metode Pengumpulan Data.....   | 55        |
| 3.4.1                                    | Kuesioner .....  | 55        |
| 3.5                                      | Metode Analisis Data .....   | 56        |
| 3.5.1                                    | Analisa Deskriptif .....   | 56        |
| 3.5.2                                    | Structural Equation Model – <i>Partial Least Square</i> (SEM – PLS)....                                    | 57        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>63</b> |
| 4.1                                      | Gambaran Umum Obyek Penelitian.....  | 63        |
| 4.1.1                                    | Tentang Perusahaan Ekspedisi di Indonesia .....  | 63        |
| 4.1.2                                    | Sejarah Perusahaan.....  | 65        |
| 4.1.3                                    | Lingkup Usaha .....  | 65        |
| 4.1.4                                    | Struktur Organisasi .....  | 68        |
| 4.1.5                                    | Lokasi Perusahaan.....   | 69        |
| 4.1.6                                    | Visi dan Misi.....   | 70        |
| 4.1.7                                    | Tantangan Bisnis.....  | 70        |
| 4.2                                      | Statistik Deskriptif .....   | 71        |
| 4.2.1                                    | Deskripsi Responden.....   | 71        |
| 4.3                                      | Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....   | 72        |
| 4.3.1                                    | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model Evaluation</i> ).....   | 72        |
| 4.3.2                                    | Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....   | 78        |
| 4.4                                      | Pembahasan.....  | 86        |
| 4.4.1                                    | Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....   | 86        |
| 4.4.2                                    | Pengaruh <i>Employee Relations</i> terhadap Kinerja Karyawan.....  | 87        |
| 4.4.3                                    | Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Employee Trust</i> .....   | 88        |

|                             |   |            |
|-----------------------------|---|------------|
| 4.4.4                       | Pengaruh <i>Employee Relations</i> terhadap <i>Employee Trust</i> .....   | 89         |
| 4.4.5                       | Pengaruh <i>Employee Trust</i> terhadap Kinerja Karyawan .....  | 90         |
| 4.4.6                       | Pengaruh hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan<br>dengan mediasi <i>Employee Trust</i> .....            | 90         |
| 4.4.7                       | Pengaruh hubungan <i>Employee Relations</i> terhadap Kinerja Karyawan<br>dengan mediasi <i>Employee Trust</i> ..... | 91         |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  |   | <b>94</b>  |
| 5.1                         | Kesimpulan .....  | 94         |
| 5.2                         | Saran.....  | 95         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... |   | <b>99</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       |   | <b>105</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu (Nasional dan Internasional).....                | 29 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 52 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....   | 71 |
| Tabel 4.2 <i>Average Variance Extracted</i> .....                                     | 75 |
| Tabel 4.3 <i>Crossloading</i> .....   | 75 |
| Tabel 4.4 Fornell-Larcker Creterion .....   | 76 |
| Tabel 4.5 <i>Heterotrait-Monotrait ratio of correlations (HTMT)</i> .....             | 77 |
| Tabel 4.6 <i>Construct Reliability</i> .....  | 77 |
| Tabel 4.7 <i>R Square</i> .....   | 78 |
| Tabel 4.8 <i>f-Square</i> .....   | 79 |
| Tabel 4.9 <i>Q-Square</i> .....   | 80 |
| Tabel 4.10 <i>Path Coefficient (Direct Effect) dan Specific Indirect Effect</i> ..... | 81 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis .....  | 83 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja .....           | 4  |
| Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Employee Relations .....       | 4  |
| Gambar 1.3 Hasil Pra Survei Employee Trust .....           | 5  |
| Gambar 1.4 Grafik Kinerja Kurir (Satria) 2020 – 2021 ..... | 6  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                        | 47 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                        | 47 |
| Gambar 3.1 Mode Analisis Penelitian .....                  | 60 |
| Gambar 4.1 Area yang dicakup oleh PT TAB .....             | 66 |
| Gambar 4.2 Layanan yang dimiliki oleh PT TAB .....         | 66 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT TAB secara umum .....    | 68 |
| Gambar 4.4 Struktur Organisasi divisi Operation .....      | 68 |
| Gambar 4.5 Hasil PLS Algorithm Iterasi Awal .....          | 73 |
| Gambar 4.6 Hasil PLS Algorithm Iterasi Kedua .....         | 74 |
| Gambar 4.7 Hasil PLS Algorithm Iterasi Ketiga .....        | 74 |
| Gambar 4.8 Bootstrapping model path .....                  | 81 |
| Gambar 4.9 Bootstrapping model path .....                  | 92 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Draft Kuesioner Online Penelitian ..... | 106 |
| Lampiran 2. Data Hasil Survei.....                  | 110 |
| Lampiran 3. Hasil Olah Data SmartPLS 3.2.9 .....    | 125 |

