



**Pengaruh *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan
Organization Culture terhadap *Employee Performance*
melalui *Organizational Citizenship Behavior*
(Studi Kasus pada PT Kharisma Potensia Indonesia)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Lintang Arum Pratiwi

55118120030

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



**Pengaruh *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan
Organization Culture terhadap *Employee Performance*
melalui *Organizational Citizenship Behavior*
(Studi Kasus pada PT Kharisma Potensia Indonesia)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

Lintang Arum Pratiwi

55118120030

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Self-efficacy, Servant Leadership and Organization Culture on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as mediation variables in a more in-depth and comprehensive manner at PT Kharisma Potensia Indonesia. This study uses the Partial Least Square (PLS) analysis method with the help of the SmartPLS system. And based on the analysis, it was found that Servant Leadership has a positive and insignificant effect on Employee Performance. Organizational Citizenship Behavior has not been proven to mediate Self-Efficacy, Servant Leadership and Organizational Culture on Employee Performance. Self-efficacy has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Servant Leadership has a negative and insignificant effect on Organizational Citizenship Behavior. Organization Culture has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Self-Efficacy has a positive and significant effect on Employee Performance. Organization Culture has a significant influence on Employee Performance. Organizational Citizenship Behavior has a negative and insignificant effect on Employee Performance.

Keywords: *Self-Efficacy, Servant Leadership, Organization Culture, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Self-efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable mediasi dengan lebih mendalam dan komprehensif pada PT Kharisma Potensia Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode analisa Partial Least Square (PLS) dengan bantuan system SmartPLS. Dan berdasarkan hasil analisa didapati bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Employee Performance*. *Organizational Citizenship Behavior* tidak terbukti memediasi *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organizational Culture* terhadap *Employee Performance*. *Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Servant Leadership* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Organization Culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*. *Organization Culture* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap *Employee Performance*.

Kata kunci: *Self-Efficacy*, *Servant Leadership*, *Organization Culture*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Employee Performance*



PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Lintang Arum Pratiwi
NIM : 5518120030
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Self-Efficacy, Servant Leadership dan Organization Culture terhadap Employee Performance melalui Organizational Citizenship Behavior”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Januari 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 19 Februari 2021

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Studi kasus pada PT Kharisma Potensia Indonesia)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lintang Arum Pratiwi

NIM : 55118120030

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2021

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Studi kasus pada PT Kharisma Potensia Indonesia)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lintang Arum Pratiwi

NIM : 55118120030

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Februari 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.

MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2021



(Lintang Arum Pratiwi)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh *Self-Efficacy*, *Servant Leadership* dan *Organization Culture* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Kharisma Potensia Indonesia”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
5. Dr. Kasmir, MM selaku Ketua Ujian Sidang dalam Uji sidang Tesis yang memberikan masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan Tesis ini.
6. Dr. Chaerudin, MM selaku Penguji dalam Uji sidang Tesis yang memberikan masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan Tesis ini.
7. Karyawan PT Kharisma Potensia Indonesia, yang telah memberikan doa dan support kepada penulis sekaligus sebagai responden dalam penelitian ini.
8. Teristimewa, kepada keluarga terkasih yang telah memberikan doa yang tiada henti, support dan semangat serta dukungan baik moral dan material kepada penulis 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 kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kontribusi Penelitian	19
1.4.1 Kontribusi Teoritis	19
1.4.2 Kontribusi Praktis	19

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teori	21
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan	22
2.1.2.1 Indikator Kinerja Karyawan	22
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	22
2.1.3 Pengertian <i>Self-Efficacy</i>	24
2.1.3.1 Proses <i>Self-Efficacy</i>	25
2.1.3.2 Dimensi <i>Self-Efficacy</i>	26
2.1.4 Pengertian <i>Servant Leadership</i>	28
2.1.4.1 Karakteristik <i>Servant Leadership</i>	28

2.1.4.2 Dimensi <i>Servant Leadership</i>	30
2.1.5 Pengertian <i>Organization Culture</i>	31
2.1.5.1 Fungsi Budaya Organisasi	31
2.1.5.2 Karakteristik Budaya Organisasi	32
2.1.5.3 Dimensi Budaya Organisasi	33
2.1.6 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34
2.1.6.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi OCB	36
2.1.6.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	40
2.2. Penelitian Terdahulu	41
2.3. Pengembangan Hipotesis	49
2.4. Hipotesis	53

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	55
3.2 Definisi dan Operationalisasi Variabel	55
3.2.1 Definisi Naratif	56
3.2.2 Operationalisasi Variabel	56
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.4 Metode Pengumpulan Data	60
3.4.1 Wawancara	60
3.4.2 Angket/Kuesioner	60
3.5.3 Observasi	62
3.5 Metode Analisis	63
3.5.1 Statistik Deskriptif	63
3.5.2 <i>Struktural Equation Model</i> (SEM)	63
3.5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
3.5.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
3.5.2.3 Konstruksi Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	68
3.5.2.4 Konversi Path Diagram kedalam system persamaan	69

3.5.2.5 Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of Fit</i> (GoF).....	71
3.5.2.6 Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	74
4.1.1 Sejarah Perusahaan	74
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	74
4.1.3 Sumber Daya	75
4.1.4 Tantangan Bisnis	76
4.1.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	77
4.2 Statistik Deskriptif	78
4.2.1 Deskripsi Responden	78
4.2.2 Deskripsi Variabel	81
4.2.2.1 <i>Self-Efficacy</i>	81
4.2.2.2 <i>Servant Leadership</i>	83
4.2.2.3 <i>Organization Culture</i>	85
4.2.2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	87
4.2.2.5 <i>Employee Performance</i>	88
4.3 Hasil Analisa Data dengan SEM-SMART PLS	90
4.3.1 Uji <i>Outer Model</i>	90
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	102
4.3.2.1 Evaluasi Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	102
4.3.2.2 Validasi Model Struktural dengan <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF)....	105
4.3.2.3 Pengujian <i>Predictive Relevance</i> (Q2).....	106
4.3.3 Hasil Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.....	107
4.4 Pembahasan Penelitian.....	112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	120
-----------------------	-----

5.2. Saran	123
5.2.1 Saran Akademisi.....	123
5.2.2 Saran Untuk Perusahaan.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	134



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rata-rata Hasil Penilaian <i>Performance Appraisal</i> tahun 2017 – 2019.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Rata-rata Data Penilaian 360° <i>Corporate Core Appraisal</i>	4
Tabel 1.3 Hasil Survey Pra Penelitian <i>Servant Leadership</i>	7
Tabel 1.4 Hasil Survey Pra Penelitian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
Tabel 1.5 Keterangan data Kehadiran dan Ketidakhadiran karyawan Januari – Maret 2020	2
Tabel 1.6 Keterangan data Kedisiplinan karyawan	14
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1. Dimensi Variabel <i>Self-efficacy</i>	56
Tabel 3.2. Dimensi Variabel <i>Servant Leadership</i>	57
Tabel 3.3. Dimensi Variabel <i>Organization Culture</i>	57
Tabel 3.4. Dimensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	58
Tabel 3.5. Dimensi Variabel <i>Employee Performance</i>	59
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	79
Tabel 4.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja.....	80
Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Self-Efficacy</i>	82
Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Servant Leadership</i>	84
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Organization Culture</i>	86
Tabel 4.7 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	87
Tabel 4.8 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Employee Performance</i>	89
Tabel 4.9 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	95
Tabel 4.10 Hasil <i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	96
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	97
Tabel 4.12. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> setelah Modifikasi.....	99
Tabel 4.13. Hasil <i>Path Coefficient</i>	103
Tabel 4.14 Pengaruh Variabel Independen secara parsial terhadap Variabel Dependen	107



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Penilaian <i>Employee Performance</i> 2017 – 2019	3
Gambar 1.2 Perbandingan Rata-rata Data Penilaian 360° Corporate Core Appraisal.....	5
Gambar 1.3 Perbandingan Rata-rata Kategori Resign Karyawan 2017 - 2019	6
Gambar 3.1 Skema urutan Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	63
Gambar 3.2 Outer model variable Eksogen.....	65
Gambar 3.3 Outer model variable endogen	66
Gambar 4.1 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Outer Model variable Self-Efficacy</i>	91
Gambar 4.2 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Outer Model variable Servant Leadership</i>	92
Gambar 4.3 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Outer Model variable Organization</i> <i>Culture</i>	93
Gambar 4.4 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Outer Model variable Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i>	94
Gambar 4.5 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Outer Model variable Employee</i> <i>Performance</i>	95
Gambar 4.6 Hasil Kalkulasi Model Pengukuran <i>Bootstrapping</i>	105

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2 Tabulasi data hasil Penelitian	139
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	140
Lampiran 4 Hasil Uji <i>Inner Model – R Square</i>	140

