

**PENGARUH *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP* DAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP *EMPLOYEE*
PERFORMANCE DIMEDIASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
(Studi pada Unit *Assurance* dan *Provisioning* PT. Telkom Akses
Jakarta Utara)**

SKRIPSI



**Yenni Lestari
Nim : 43118120011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP* DAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP *EMPLOYEE
PERFORMANCE* DIMEDIASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
(Studi pada Unit *Assurance* dan *Provisioning* PT. Telkom Akses
Jakarta Utara)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Yenni Lestari
Nim : 43118120011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yenni Lestari

NIM : 43118120011

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Januari 2024



Yenni Lestari

NIM : 43118120011

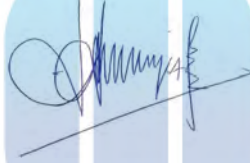
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yenni Lestari
NIM : 43118120011
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP DAN ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DIMEDIASI KNOWLEDGE MANAGEMENT (Studi pada Unit Assurance dan Provisioning PT. Telkom Akses Jakarta Utara)
Tanggal Sidang : 18 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04243813



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Transformational Leadership* dan *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance* dimediasi *Knowledge Management*. Responden penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Akses Jakarta Utara terhadap 68 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengukuran sampel menggunakan sampel jenuh. Analisis yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk SEM-PLS. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Penelitian ini membuktikan bahwa *transformational leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee performance*. *organizational commitment* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee performance*. *transformational leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *knowledge management*. *organizational commitment* berpengaruh positif signifikan terhadap *knowledge management*. *knowledge management* tidak berpengaruh terhadap *employee performance*. *knowledge management* tidak mampu memediasi pengaruh *transformational leadership* terhadap *employee performance*. *knowledge management* tidak mampu memediasi pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance*.

Kata kunci : *Transformational Leadership, Organizational Commitment, Employee Performance, Knowledge Management*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on Employee Performance mediated by Knowledge Management. The respondents of this research are employees of PT. Telkom Access North Jakarta to 68 respondents using a quantitative approach. Sample measurements use saturated samples. The analysis used is statistical analysis in the form of SEM-PLS. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. This research proves that transformational leadership has a significant positive effect on employee performance. Organizational commitment has a significant positive effect on employee performance. transformational leadership has a significant positive effect on knowledge management. Organizational commitment has a significant positive effect on knowledge management. knowledge management has no effect on employee performance. Knowledge management is unable to mediate the influence of transformational leadership on employee performance. Knowledge management is unable to mediate the influence of organizational commitment on employee performance.

Keywords : Transformational Leadership, Organizational Commitment, Employee Performance, Knowledge Management



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Transformational Leadership* Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Employee Performance* Dimediasi *Knowledge Management* Studi pada Unit Assurance dan Provisioning PT. Telkom Akses Jakarta Utara”**. Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Mochamad Soelton, S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog selaku dosen pembimbing penelitian yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. 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. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmudan pengetahuan yang bermanfaat.
5. Keluarga tercinta, yaitu ayah, ibu dan adik yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral maupun material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dan tidak dapat disebutkansatu persatu namanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat membangun pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 23 Januari 2024

Yenni Lestari
NIM: 43118120011

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
a. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	16
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2. Employee Performance	19
a. Pengertian Employee Performance.....	19
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	21
c. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan.....	23
3. Transformational Leadership	24
a. Pengertian Transformational Leadership	24
b. Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	26
c. Dimensi Dan Indikator Kepemimpinan Transformasional	28
4. Organizational Commitment	29
a. Pengertian Organizational Commitment	29
b. Dimensi Organizational Commitment.....	30

5. Knowledge Management.....	32
a. Pengertian Knowledge Management.....	32
b. Fungsi Knowledge Management.....	37
c. Manfaat Knowledge Management.....	38
d. Indikator Knowledge Management.....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Konseptual.....	47
D. Pengembangan Hipotesis.....	48
1. Hubungan pengaruh Transformational Leadership terhadap Employee Performance.....	48
2. Hubungan pengaruh Organizational Commitment terhadap Employee Performance.....	49
3. Hubungan pengaruh Transformational Leadership terhadap Knowledge Management.....	49
4. Hubungan pengaruh Organizational Commitment terhadap Knowledge Management.....	50
5. Hubungan pengaruh Knowledge Management terhadap Employee Performance.....	50
6. Hubungan pengaruh Knowledge Management terhadap Transformational Leadership.....	50
7. Hubungan pengaruh Organizational Commitment terhadap Transformational Leadership.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
B. Desain Penelitian.....	52
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	53
1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	53
2. Operasionalisasi Variabel.....	55
D. Pengukuran Variabel.....	57
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel.....	59
F. Metode Pengumpulan Data.....	59
G. Metode Analisis Data.....	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Analisis Partial Least Square (PLS).....	61
a. Pengertian Partial Least Square.....	61
b. Evaluasi Measurement (Outer Mode).....	63
c. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	64

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
	A. Analisis Deskriptif.....	66
	1. Gambaran Umum Perusahaan.....	66
	2. Deskripsi Responden.....	69
	3. Deskripsi Variabel.....	73
	B. Analisis Hasil Uji Kualitas Data (Partial Least Square)	79
	1. Evaluasi Measurement (Outer) Model	79
	2. Uji Realibilitas Model	85
	3. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	86
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
	1. Pengaruh Transformational Leadership terhadap Employee Performance.....	90
	2. Pengaruh Organizational Commitment terhadap Employee Performance.....	91
	3. Pengaruh Transformational Leadership terhadap Knowledge Management	92
	4. Pengaruh Organizational Commitment terhadap Knowledge Management	92
	5. Pengaruh Knowledge Management terhadap Employee Performance.....	93
	6. Pengaruh Transformational Leadership terhadap Employee Performance melalui Knowledge Management	94
	7. Pengaruh Organizational Commitment terhadap Employee Performance melalui Knowledge Management	95
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	96
	A. Kesimpulan.....	96
	B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data absensi Karyawan Unit Assurance dan Provisioning PT. Telkom Akses Jakarta Utara Per Januari 2022 – Desember 2022	6
1.2	Data Kinerja Karyawan Unit Assurance dan Provisioning PT. Telkom Akses Jakarta Utara Tahun 2020-2022	7
1.3	Hasil Pra-Survey Unit Assurance dan Provisioning PT. Telkom Akses Jakarta Utara	9
2.1	Penelitian Terdahulu	42
3.1	Operasionalisasi Variabel	55
3.2	Instrument Skala Likert	58
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	70
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	71
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Transformational Leadership</i>	73
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Commitment</i>	75
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Knowledge Management</i>	76
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Employee Performance</i>	77
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	79
4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	81
4.11	Hasil Pengujian <i>AVE</i>	83
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	83
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loading)</i>	84
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	86
4.15	Nilai R2 Variabel Endogen	87
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	47
4.1	Hasil Algoritma PLS	80
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	82
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian	103
2	Kuesioner	104
3	Hasil Kuesioner	109
4	Hasil Output PLS	116

