



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh *Leader Member Exchange (LMX)*,
Keyakinan Diri, dan Beban Kerja
Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan
pada PT Aeon Credit Service Indonesia
Cabang Surabaya**

Riska Ristia Mashudi

161500003

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Srihandayani, SE, MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE (LMX)*,
KEYAKINAN DIRI DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KETERIKATAN KERJA KARYAWAN PADA PT AEON
CREDIT SERVICE INDONESIA CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

**RISKA RISTIA MASHUDI
161500003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSetujuan

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 16 Juli 2020

Dosen Pembimbing ,



Dra. Christina Mentik Srihandayani S.E., M.M.

NIP : 195806081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Leader Member Exchange (LMX), Keyakinan Diri dan Beban Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan pada PT Aeon Credit Service Indonesia Cabang Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Riska Ristia Mashudi
- b. Nim : 161500003
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : riskaristia3@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP : 1109598

Surabaya, 10 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,


Dra. Christina Menek S. S.E., M.M.
NIP : 195808081982032001

Menyetujui,
Dekan,

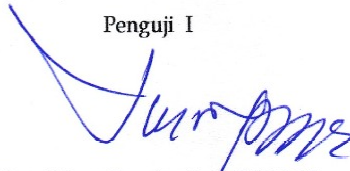
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.
NIP : 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 28 Juli
Tahun : 2020

Penguji I



Drs. I Ketut Surabagiana, S.F., M.M
NPP : 1701834/DY

Penguji II



Fauziah, S.Si., M.Si
NPP : 1504721/DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh *Leader Member Exchange (LMX)*, Keyakinan Diri dan Beban Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan pada PT Aeon Credit Service Cabang Surabaya”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E.,M.Pd, MSM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menek Srihandayani, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar program studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama ini.
6. Bapak Arief Setiawan, S.kom., M.Sos. selaku Sub. Bagian Tata Usaha Dinas Koperasi dan UKM Prov. Jawa Timur yang telah memberikan saya berkesempatan untuk penelitian di perusahaan tersebut.

7. Kedua Orang tua dan Nenek Kakek, serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dorongan terhadap penulis sampai penelitian ini selesai.
8. Untuk teman-teman Manajemen “E” 2016 (Lusy, Arma, Citra, Mega, Dinda, Risma, Mita, Syekhal) dan teman rumah tersayang Hida, Rindang, Sekar, dan Rizky dan sebagainya yang selalu memberikan masukan sepatah kata semangat yang tiada hentinya kepada saya dan telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Manager PT Aeon Credit Service Indonesia Cabang Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan PT Aeon Credit Service Indonesia Cabang Surabaya.
10. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat peneliti harapkan. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 juli 2020
Penulis

MOTTO

**“KESEMPATAN ITU SEPERTI AWAN, BEGITU TERTIUP
MENJADI HILANG” -Bangun Perdana.**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Ristia Mashudi

Nim : 161500003

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa peneliti (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX), Keyakinan Diri dan Beban Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan pada PT Aeon Credit Service Cabang Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan persyaratan ini, (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya,
Mahasiswa,



Riska Ristia Mashudi
NIM : 161500003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori Manajemen dan Organisasi.....	19
2.2.1.1 Definisi Manajemen dan Organisasi	19
2.2.1.2 Dasar Manajemen	20
2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	22

2.2.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	23
2.2.3	<i>Leader Member Exchange (LMX)</i>	24
2.2.3.1	Pengertian <i>Leader Member Exchange</i> (LMX).....	24
2.2.3.2	Indikator <i>Leader Member Exchange (LMX)</i> ..	27
2.2.3.3	Faktor Penyebab <i>Leader Member</i> <i>Exchange(LMX)</i>	29
2.2.3.4	Efek- Efek <i>Leader Member Exchange</i> (LMX).....	30
2.2.4	Keyakinan Diri (<i>Self Efficacy</i>).....	31
2.2.4.1	Pengertian Keyakinan Diri (<i>Self Efficacy</i>)..	31
2.2.4.2	Sumber Keyakinan Diri (<i>Self Efficacy</i>)	31
2.2.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Keyakinan Diri(<i>Self Efficacy</i>).....	34
2.2.4.4	Aspek-Aspek Keyakinan Diri (<i>Self Efficacy</i>).....	35
2.2.5	Beban Kerja (<i>Workload</i>)	37
2.2.5.1	Pengertian Beban Kerja (<i>Workload</i>).....	37
2.2.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja (<i>Workload</i>)	38
2.2.5.3	Model / Sistem Beban Kerja (<i>Workload</i>) ...	39
2.2.5.4	Aspek-Aspek Beban Kerja (<i>Workload</i>)	42
2.2.6	Keterikatan Kerja (<i>Work Engagement</i>).....	47
2.2.6.1	Pengertian Keterikatan Kerja (<i>Work</i> <i>Engagement</i>).....	47
2.2.6.2	Indikator Keterikatan Kerja (<i>Work</i> <i>Engagement</i>).....	49
2.2.6.3	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keterikatan Kerja (<i>Work Engagement</i>).....	51
2.3	Kerangka Konseptual	54
2.4	Hipotesis.....	57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	59
3.2 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	62
3.2.1 Populasi.....	62
3.2.2 Sampel.....	62
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	63
3.3.1 Jenis Data	63
3.3.2 Sumber Data	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.4.1 Kuisioner.....	64
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	65
3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	66
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel... 66	
3.5.1 Variabel Penelitian.....	66
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	67
3.6 Teknik Analisa Data	68
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	68
3.6.1.1 Uji Validitas	69
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	70
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	71
3.6.2.1 Uji Normalitas	71
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	73
3.6.2.3 Uji Multikolonieritas	74
3.6.2.4 Uji Autokorelasi	74
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	75
3.6.4 Uji Hipotesis	76
3.6.4.1 Uji Parsial (<i>t test</i>)	77
3.6.4.2 Uji Simultan F.....	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	81
4.1.1 Sejarah Singkat PT Aeon Credit Service Indonesia.....	81
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	81
4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi pekerjaan.....	82
4.2 Karakteristik Responden.....	86
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel.....	87
4.2 Analisis Data Penelitian	93
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	96
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	99
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.3.4 Koefisien Korelasi	105
4.3.5 Koefisien Determinasi	106
4.3.6 Pengujian Hipotesis	106
4.4 Pembahasan	110
4.4.1 Deskriptif Data Penelitian	110
4.4.2 Pengaruh Leader Member Exchange Terhadap Keterikatan Kerja	110
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Keterikatan Kerja.....	111
4.4.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Keterikatan Kerja.....	112
4.4.5 Pengaruh Leader Member Exchange, Keyakinan Diri dan Beban Kerja Terhadap Keterikatan Kerja.....	112

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	115
5.2 Saran	116

DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	16
3.1 Definisi Operasional Dan Indikator Variabel.....	67
3.2 Standar Penilaian Untuk Validitas	69
3.3 Standar penilaian Reabilitas	71
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	87
4.3 Deskripsi Frekuensi Pada Variabel Leader Member Exchange	88
4.4 Deskripsi Frekuensi Pada Variabel Keyakinan Diri.....	89
4.5 Deskripsi Frekuensi Pada Variabel Beban Kerja.....	90
4.6 Deskripsi Frekuensi Pada Variabel Keterikatan Kerja	92
4.7 Persiapan Analisis Data.....	93
4.8 Hasil Uji Validitas	96
4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	99
4.10 Hasil Uji Normalitas	100
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	101
4.12 Hasil Uji Autokorelasi	103
4.13 Analisis Linier Berganda	103
4.14 Interpretasi Koefisien dan Determinasi	105
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi	106
4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji t	107
4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji F.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Leader Member Exchange	27
2.2 Kerangka Konseptual	56
3.1 Rancangan Penelitian	61
4.1 Struktur Perusahaan PT Aeon Credit Service Indonesia.....	82
4.2 Uji Heteroskedastisitas	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 3	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran 4	: Balasan Surat Ijin Penelitian
Lampiran 5	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 6	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 7	: Tabulasi Data
Lampiran 8	: Hasil Output SPSS
Lampiran 9	: Matrik Penelitian