

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkatNya dan pimpinanNya peneliti dapat menulis dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Dampak *Servant Leadership* pada Kinerja Karyawan UMKM: Peran Mediasi dari Kepercayaan Afektif dan Kognitif”. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Harapan.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada Bapak Sucipto Asan S.Th, S.Sos, M.A., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan selama penulisan penelitian ini, serta menyediakan waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti dengan sabar dalam pembuatan tugas akhir ini. Selain itu, beliau juga memberikan banyak ide, saran serta arahan dalam proses pembuatan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Peneliti sadar dengan doa, dukungan, dan bantuan dari pihak lain, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir yang berbentuk skripsi ini:

- 1) Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan.
- 3) Ibu Chrisanty Victoria Layman, B.A., M.Sc. selaku Ketua Konsentrasi

Wirausaha Universitas Pelita Harapan.

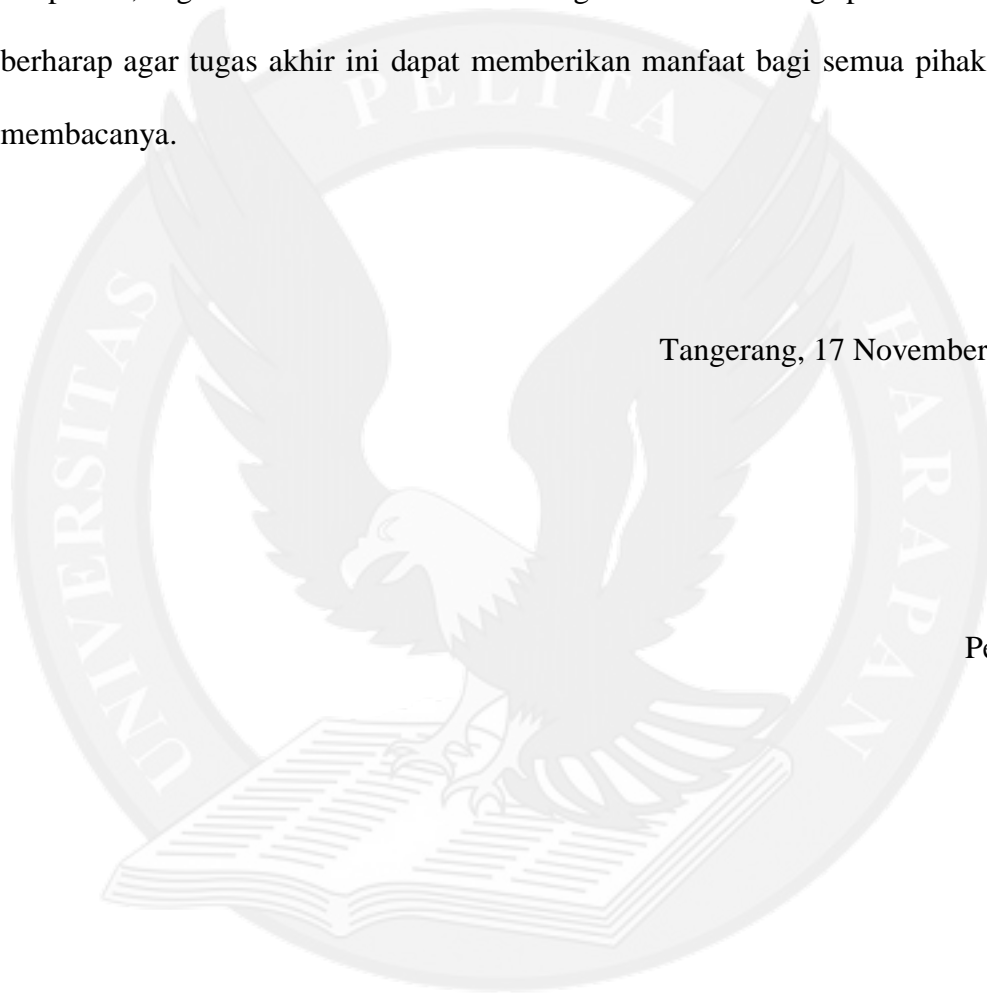
- 4) Bapak Sucipto Asan S.Th, S.Sos, M.A., M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir peneliti.
- 5) Bapak Paulus Yokie Radnan, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik peneliti.
- 6) Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar dan membagikan ilmu serta pengalamannya selama masa perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
- 7) Semua staf Universitas Pelita Harapan yang telah membantu peneliti dalam kegiatan administrasi dan memberikan saran selama melakukan studi di Universitas Pelita Harapan.
- 8) Orang tua dan kakak-kakak peneliti yang selalu ada dan mendoakan, memberikan dukungan serta motivasi sehingga peneliti dalam mengatasi dan melewati segala kesulitan selama proses penulisan tugas akhir ini.
- 9) Teman-teman akrab dan seperjuangan peneliti, Cynthia Aurelia, Ghea Anandita, Jason Christian, Karenina Ivy CH, Mirelle Tanri, Nathania Valencia, Silviana Wijaya, Tifany Chrishanty, dan William Wijaya terima kasih atas saran dan pertemanan yang terjalin selama studi di Universitas Pelita Harapan serta dukungan, bantuan, dan semangatnya untuk selalu mendoakan, memberikan dukungan moral, dan membantu peneliti.
- 10) Semua teman, senior, dan pihak lainnya yang telah memberikan dukungan selama masa studi dan membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

11) Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

Akhir kata, peneliti ingin menyampaikan bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas dari skripsi ini, segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 17 November 2021

Penulis



DAFTAR ISI

COVER

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAKv

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR TABEL.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang Masalah1

1.1.1 UMKM.....1

1.1.2 Kepemimpinan5

1.2 Masalah Penelitian.....6

1.3 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Pertanyaan Penelitian10

1.5 Pembatasan Penelitian.....11

1.6 Manfaat Penelitian.....11

1.6.1 Manfaat Teoritis12

1.6.2 Manfaat Praktis12

1.7 Sistematika Penulisan.....13

BAB II TINJAUAN LITERATUR.....15

2.1 Kinerja Karyawan.....15

2.1.1	Pengertian dan Definisi Kinerja.....	15
2.1.2	Pentingnya Kinerja.....	15
2.1.3	Pengukuran Kinerja.....	17
2.2	<i>Servant Leadership</i>	18
2.2.1	Kepemimpinan.....	18
2.2.2	Pengertian dan Definisi <i>Servant Leadership</i>	19
2.2.3	Budaya dalam <i>Servant Leadership</i>	20
2.3	Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	21
2.4	<i>Social Exchange Theory</i>	22
2.5	Kepercayaan Afektif.....	23
2.6	Kepercayaan Kognitif.....	23
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	24
2.7.1	<i>Servant Leadership</i> dan Kinerja Karyawan.....	25
2.7.2	<i>Servant Leadership</i> dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	26
2.7.3	<i>Servant Leadership</i> dan Kepercayaan Afektif.....	26
2.7.4	<i>Servant Leadership</i> dan Kepercayaan Kognitif.....	27
2.7.5	Kepercayaan Afektif dan Kinerja Karyawan.....	28
2.7.6	Kepercayaan Afektif dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	28
2.7.7	Kepercayaan Kognitif dan Kinerja Karyawan.....	29
2.7.8	Kepercayaan Kognitif dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	30
2.7.9	Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan dan Kinerja Karyawan.....	30
2.7.10	Kepercayaan Afektif sebagai Faktor Mediasi.....	31
2.7.11	Kepercayaan Kognitif sebagai Faktor Mediasi.....	32
2.8	Model Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		33
3.1	Paradigma Penelitian.....	33
3.2	Desain Penelitian.....	35
3.3	Pengukuran Variabel.....	36
3.4	Unit Analisis.....	37
3.5	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	38

3.6	Skala Pengukuran	49
3.7	Teknik Pengumpulan Data	51
3.8	Sampel	53
3.8.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	53
3.8.2	Metode Penarikan Sampel.....	54
3.9	Metode Analisis Data	55
3.9.1	Statistik Deskriptif	55
3.9.2	Statistik Inferensial.....	56
3.10	Goodness of Data.....	56
3.10.1	Reliabilitas.....	57
3.10.2	Validitas	58
3.11	Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM)	59
3.11.1	Model Struktural (Inner Model).....	60
3.11.2	Model Pengukuran (Outer Model).....	61
3.12	SmartPLS	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Pilot Test.....	63
4.1.1	Reliabilitas Hasil Pilot Test.....	63
4.1.2	Validitas Hasil Pilot Test	65
4.1.3	Revisi Pilot Test	69
4.2	Profil Responden	70
4.2.1	Jenis Kelamin.....	71
4.2.2	Usia	71
4.2.3	Pendidikan Terakhir	72
4.2.4	Masa Jabatan	73
4.3	Uji Aktual	74
4.3.1	Statistik Deskriptif	74
4.3.2	Statistik Inferensial.....	77
4.3.3	R-Square.....	86
4.3.4	Uji Kolinieritas.....	88
4.3.5	Uji Hipotesis.....	89
4.4	Pembahasan	99
4.4.1	<i>Servant Leadership</i> dan Kinerja Karyawan	101

4.4.2	<i>Servant Leadership</i> dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	102
4.4.3	<i>Servant Leadership</i> dan Kepercayaan Afektif	102
4.4.4	<i>Servant Leadership</i> dan Kepercayaan Kognitif	103
4.4.5	Kepercayaan Afektif dan Kinerja Karyawan	103
4.4.6	Kepercayaan Afektif dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	104
4.4.7	Kepercayaan Kognitif dan Kinerja Karyawan	105
4.4.8	Kepercayaan Kognitif dan Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan.....	105
4.4.9	Perilaku Kewargaan Organisasional Karyawan dan Kinerja Karyawan.....	106
4.4.10	Kepercayaan Afektif sebagai Faktor Mediasi	107
4.4.11	Kepercayaan Kognitif sebagai Faktor Mediasi	108
4.5	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		112
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Implikasi Teoritis.....	113
5.3	Implikasi Manajerial.....	113
5.4	Keterbatasan Penelitian	116
5.5	Saran Penelitian	117
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....32



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Paradigma Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	49
Tabel 4.1 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan Cronbach's Alpha <i>Pilot Test</i>	65
Tabel 4.2 Hasil <i>Outer Loading Pilot Test</i>	66
Tabel 4.3 Hasil <i>Average Variance Extracted Pilot Test</i>	67
Tabel 4.4 Kriteria Fornell Larcker <i>Pilot Test</i>	68
Tabel 4.5 Heterotrait-Monotrait Ratio <i>Pilot Test</i>	69
Tabel 4.6 Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.7 Usia.....	72
Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 4.9 Masa Jabatan.....	74
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Data Aktual.....	76
Tabel 4.11 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan Cronbach's Alpha.....	78
Tabel 4.12 Hasil <i>Outer Loading Uji Aktual</i>	80
Tabel 4.13 Revisi Hasil <i>Outer Loading Uji Aktual</i>	82
Tabel 4.14 Revisi Hasil <i>Composite Reliability</i> dan Cronbach's Alpha.....	84
Tabel 4.15 Hasil <i>Average Variance Extracted Uji Aktual</i>	85
Tabel 4.16 Kriteria Fornell Larcker Uji Aktual.....	86
Tabel 4.17 Heterotrait-Monotrait Ratio Uji Aktual.....	86
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i>	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Nilai Inner VIF.....	89
Tabel 4.20 Uji Hipotesis efek langsung dengan <i>Bootstrapping</i>	90

Tabel 4.21 Uji Hipotesis efek tidak langsung dengan <i>Bootstrapping</i>	96
Tabel 4.22 <i>Partial & Complete Mediation</i>	99
Tabel 4.23 Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Ini.....	112



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner.....	A-1
LAMPIRAN B Model Uji <i>Pilot Test</i>	B-1
LAMPIRAN C <i>Measurement Model Pilot Test</i>	C-1
LAMPIRAN D Model Uji <i>Actual Test</i>	D-1
LAMPIRAN E <i>Measurement Model Actual Test</i>	E-1

