

**TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI  
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan oleh :**

**Fakhri Ilham Husaini  
1512010173 / FEB / EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2019**

**SKRIPSI**

**TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI  
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)**

Oleh :

**FAKHRI ILHAM HUSAINI**  
**NPM. 1512010173 / FEB / EM**

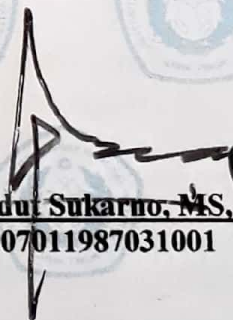
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional 'veteran' Jawa Timur  
Pada tanggal : 20 Desember 2019

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Sulastris Irbayuni, SE, M.M.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Pembimbing,  
Pembimbing Utama**



**Dr. Drs. Ec. Gendur Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT**  
**NIP. 195908281990031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian berjudul **“TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOCOLO SURABAYA”** ini dengan baik. Usulan penelitian ini dimaksudkan sebagai syarat penyelesaian studi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tak lupa pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan bantuan berupa sarana prasarana serta perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, M.M\_ selaku ketua Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA. Selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen dan staff di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua, dan kakak penulis yang sangat luar biasa jasa dan pengorbanan, bekal ilmu, cinta dan kasih sayang yang tulus selama ini serta doa yang tanpa henti dipanjatkan untuk keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, semoga kebaikan dibalas oleh Allah SWT.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam usulan penelitian ini, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun demi perbaikan dan manfaat yang lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta semua pihak.

Surabaya, Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Kinerja Organisasi .....	13
2.2.2 Trust (Kepercayaan) .....	21
2.2.3 Kultur Organisasi.....	25
2.2.4 <i>Intellectual Capital</i> .....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	39
2.3.1 Hubungan <i>Trust</i> dan <i>Intellectual Capital</i> .....	39
2.3.2 Hubungan Kultur Organisasi dan <i>Intellectual Capital</i> .....	41
2.3.3 Hubungan <i>Intellectual Capital</i> dan Kinerja Organisasi .....	42
2.4 Kerangka Konseptual .....	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.1.1 Variabel Independen (X).....	46
3.1.2 Variabel <i>Intervening</i> (Z) .....	47
3.1.3 Variabel Dependen (Y) .....	49
3.1.4 Pengukuran Variabel .....	50
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.2.1 Populasi.....	51
3.2.2 Sampel.....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.3.1 Jenis Data .....	52
3.3.2 Sumber Data.....	52
3.3.3 Pengumpulan Data .....	53
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	53
3.4.1 Teknik Analisis Data.....	53
3.4.2 Cara Kerja PLS .....	54
3.4.3 Model Spesifikasi PLS.....	55
3.4.4 Penduga PLS .....	55
3.4.5 Evaluasi PLS .....	56
3.4.6 Langkah-Langkah PLS .....	56
3.4.7 Asumsi PLS .....	62
3.4.8 Ukuran Sampel.....	63
3.5 Model Kerangka Pemikiran .....	63

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	64
-------------------------------------	----

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Penyebaran Kuisisioner .....	66
4.2.2 Deskripsi Variabel .....	68
4.3 Analisis data .....	80
4.3.1 Evaluasi Outlier .....	80
4.3.2 Outer Model .....	55
4.3.2.1 Second Order .....	81
4.3.2.2 First Order .....	83
4.3.3 Inner Model .....	90
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	91
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>

***TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK INTELLECTUAL  
CAPITAL PADA KINERJA ORGANISASI***

**(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)**

**Fakhri Ilham Husaini**

Mahasiswa Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur

Jl. Raya Rungkut Madya No.1 Gunung Anyar, Surabaya

E-mail : Fakhri.ih@gmail.com

**ABSTRAK**

Kinerja organisasi yang optimal merupakan tujuan utama dari semua perusahaan, karena kinerja organisasi menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasinya. Semakin baik kinerja organisasi tentu akan dapat menunjukkan kesuksesan kinerja dari suatu perusahaan. Banyak faktor dapat mempengaruhi kinerja organisasi, beberapa diantaranya adalah *trust*, kultur organisasi, *intellectual capital* dan kinerja organisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh *trust* terhadap *intellectual capital* (2) pengaruh kultur organisasi terhadap *intellectual capital* (3) pengaruh *intellectual capital* terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya, dengan 100 responden yang dilakukan menggunakan teknik sampel *purposive random sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *partial least square* (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa (1) *trust* signifikan positif terhadap *intellectual capital* (2) kultur organisasi signifikan positif terhadap *intellectual capital* (3) *intellectual capital* signifikan positif terhadap kinerja organisasi.

**Kata Kunci : *Trust, Kultur Organisasi, Intellectual Capital, dan Kinerja Organisasi***