

***TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA  
BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH SURABAYA***

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**DHIYA AGUNG PRIAMBODO**

**NPM. 19012010181 / FEB / EM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

***TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI  
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH SURABAYA***

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh :**

DHIYA AGUNG PRIAMBODO

NPM. 19012010181 / FEB / EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**SKRIPSI**

**TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI  
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**DHIYA AGUNG PRIAMBODO**  
**19012010181/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 18 Agustus 2023**

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

**Pembimbing Utama**

**Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si.**  
**NIP. 196508141991032001**

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

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

**21 AUG 2023**

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.**  
**NIP. 196304201991032001**



**SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Dhiya Agung Priambodo  
NPM : 19012010181  
NIK : 3578012702010001  
Tempat/Tanggal Lahir : Ponorogo / 27 Februari 2001  
Alamat : Jl. Griya Kebraon Utara V AH – 11A  
Judul Artikel : *Trust* dan Kultur Organisasi sebagai Penggerak  
*Relational Capital* terhadap Kinerja Organisasi  
pada BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Surabaya

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 18 Agustus 2023

yang menyatakan,



Dhiya Agung Priambodo

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Trust dan Kultur Organisasi sebagai Penggerak *Relational Capital* terhadap Kinerja Organisasi pada BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Surabaya”** dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penyusunan usulan penelitian ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) bagi mahasiswa program S-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun secara materil. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya khususnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah yang tiada terbatas dan kepada Rasullullah SAW yang telah memberikan tuntunan akhlak yang mulia.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P., MSI., CRP selaku dekan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi masukan, arahan, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kedua Orang Tua yakni Mama dan Ayah, Bapak Atim Riyono dan Ibu Darwati yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan moril serta do’a dalam

pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari tidak dapat membalas segala kebaikan dan kasih sayang dari kedua orang tua. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mempersembahkan karya ini sebagai ungkapan terima kasih kepada ayah dan mama tercinta.

“Setetes keringat orangtuaku, seribu langkahku untuk maju”

8. Terimakasih kepada sosok wanita bernama Nilla Tazkia Jumaharta telah menjadi ‘rumah’ yang selama ini saya cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini dengan meluangkan baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya. Terimakasih juga, telah menjadi teman dari perjalanan sekaligus inspirasi terbesar saya hingga sekarang ini. Segala semangat, nasehat, serta dukungan, yang telah diberikan telah menyingkirkan seluruh keraguan dalam menulis, dalam berusaha, dan dalam berproses untuk menjadi individu yang lebih baik. Semoga kamu selalu dikaruniai kebaikan, kesehatan, serta seluruh kebahagiaan di Dunia.
9. Kepada BPJS Ketenagakerjaan, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan magang dan dukungan yang diberikan selama melaksanakan penelitian. Wawasan dan arahan yang penulis dapatkan dari jajaran pimpinan perusahaan tidak lain merupakan sebuah pembelajaran berharga bagi penulis baik sebagai mahasiswa, peneliti maupun individu.
10. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada yang sempurna didunia ini, begitupun dengan pengetahuan, kemampuan serta waktu yang penulis miliki sehingga skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap akan muncul penelitian-penelitian baru sebagai pelengkap dan penyempurna penelitian skripsi ini. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat di harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini dimasa yang akan datang. Dengan demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....  | 10          |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....   | 10          |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....  | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                   | <b>12</b>   |
| 2.1    Penelitian Terdahulu.....                                      | 12          |
| 2.2    Landasan Teori .....   | 14          |
| 2.2.1    Kinerja Organisasi.....                                      | 14          |
| 2.2.1.1    Definisi Kinerja Organisasi .....                          | 14          |
| 2.2.1.2    Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi ..... | 15          |
| 2.2.1.3    Manfaat Kinerja Organisasi .....                           | 18          |
| 2.2.1.4    Indikator Kinerja Organisasi.....                          | 19          |
| 2.2.2 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....                                 | 20          |
| 2.2.2.1    Definisi <i>Trust</i> .....                                | 20          |
| 2.2.2.2    Manfaat <i>Trust</i> .....                                 | 21          |
| 2.2.2.3    Indikator <i>Trust</i> .....                               | 21          |
| 2.2.3    Kultur Organisasi .....                                      | 23          |
| 2.2.3.1    Definisi Kultur Organisasi .....                           | 23          |
| 2.2.3.2    Fungsi dan Peran Kultur Organisasi .....                   | 24          |
| 2.2.3.3    Karakteristik Kultur Organisasi .....                      | 25          |
| 2.2.3.4    Faktor – Faktor Kultur Organisasi .....                    | 27          |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.2.3.5                                    | Indikator Kultur Organisasi .....                                   | 27        |
| 2.2.4                                      | <i>Intellectual Capital</i> .....                                   | 28        |
| 2.2.4.1                                    | Definisi <i>Human Capital</i> .....                                 | 29        |
| 2.2.4.2                                    | Definisi <i>Structural Capital</i> .....                            | 30        |
| 2.2.4.3                                    | Definisi <i>Relational Capital</i> .....                            | 31        |
| 2.2.4.4                                    | Indikator <i>Relational Capital</i> .....                           | 32        |
| 2.3  | Hubungan Antar Variabel .....                                       | 33        |
| 2.3.1                                      | Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Relational Capital</i> .....      | 33        |
| 2.3.2                                      | Hubungan Kultur Organisasi terhadap <i>Relational Capital</i> ..... | 35        |
| 2.3.3                                      | Hubungan <i>Relational Capital</i> terhadap Kinerja Organisasi..... | 36        |
| 2.4  | Kerangka Konseptual .....   | 37        |
| 2.5  | Hipotesis .....   | 37        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> |   | <b>38</b> |
| 3.1  | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....                  | 38        |
| 3.1.1                                      | Definisi Operasional.....   | 38        |
| 3.1.2                                      | Pengukuran Variabel.....  | 42        |
| 3.2  | Teknik Penentuan Sampel .....                                       | 43        |
| 3.2.1                                      | Populasi .....  | 43        |
| 3.2.2                                      | Sampel.....   | 43        |
| 3.3  | Teknik Pengumpulan Data .....                                       | 44        |
| 3.3.1                                      | Jenis Data .....  | 44        |
| 3.3.2                                      | Sumber Data.....  | 45        |
| 3.3.3                                      | Metode Pengumpulan Data .....                                       | 45        |
| 3.4  | Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....                        | 45        |
| 3.4.1                                      | Teknik Analisis Data.....   | 45        |
| 3.4.2                                      | Cara Kerja PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....                | 46        |
| 3.4.3                                      | Langkah-Langkah PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....           | 47        |
| 3.4.4                                      | Asumsi PLS ( <i>Partial Least Square</i> ).....                     | 52        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>              |   | <b>53</b> |
| 4.1  | Deskripsi Objek Penelitian .....                                    | 53        |
| 4.1.1                                      | Profil Perusahaan .....   | 53        |



|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 4.1.2                                   | Visi dan Misi .....  | 55        |
| 4.1.3                                   | Struktur Organisasi .....  | 55        |
| 4.1.4                                   | Tugas dan Wewenang .....   | 56        |
| 4.2                                     | Deskripsi Hasil Penelitian .....                                     | 58        |
| 4.2.1                                   | Analisis Karakteristik Responden .....                               | 58        |
| 4.2.2                                   | Distribusi Frekuensi Variabel .....                                  | 62        |
| 4.2.2.1                                 | Variabel <i>Trust</i> (X1) .....                                     | 62        |
| 4.2.2.2                                 | Variabel Kultur Organisasi (X2) .....                                | 64        |
| 4.2.2.3                                 | Variabel <i>Relational Capital</i> (Y) .....                         | 66        |
| 4.2.2.4                                 | Variabel Kinerja Organisasi (Z) .....                                | 68        |
| 4.3                                     | Analisis Data .....  | 70        |
| 4.3.1                                   | Interpretasi Hasil Olah Data Analisa Model PLS .....                 | 70        |
| 4.3.1.1                                 | Analisa Outer Model.....   | 71        |
| 4.3.1.2                                 | Analisa Inner Model .....  | 77        |
| 4.3.2                                   | Pengujian Hipotesis.....   | 78        |
| 4.4                                     | Pembahasan Hasil Penelitian.....                                     | 80        |
| 4.4.1                                   | Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Relational Capital</i> .....       | 80        |
| 4.4.2                                   | Pengaruh Kultur Organisasi terhadap <i>Relational Capital</i> .....  | 82        |
| 4.4.3                                   | Pengaruh <i>Relational Capital</i> terhadap Kinerja Organisasi ..... | 83        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |  | <b>85</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan.....  | 85        |
| 5.2                                     | Saran .....  | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |  | <b>x</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |  | <b>xv</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....  | 37 |
| Gambar 3. 1 Diagram Jalur Partial Least Square .....                             | 48 |
| Gambar 4. 1 Gambar Logo BPJS Ketenagakerjaan .....                               | 53 |
| Gambar 4. 2 Gambar Outer Model factor loading, Path Coefficient R-Square....     | 70 |
| Gambar 4. 3 Gambar Inner Model nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping ..... | 80 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Data Hasil Capaian Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan wilayah Surabaya..... | 5  |
| Tabel 1. 2 Pengaduan atau Komplain .....   | 6  |
| Tabel 1. 3 Hasil Preliminary Research Trust .....  | 7  |
| Tabel 1. 4 Hasil Preliminary Research Kultur Organisasi .....                            | 8  |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 58 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                 | 59 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                   | 60 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....                          | 61 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Trust</i> (X1).....                 | 63 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kultur Organisasi (X2) .....           | 65 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Relational Capital</i> (Y) .....    | 67 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Organisasi (Z) .....           | 69 |
| Tabel 4. 9 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....                                  | 71 |
| Tabel 4. 10 Cross Loading .....  | 73 |
| Tabel 4. 11 Average Variance Extracted (AVE) .....                                       | 74 |
| Tabel 4. 12 Composite Reliability .....  | 75 |
| Tabel 4. 13 Latent Variable Correlations .....   | 76 |
| Tabel 4. 14 R-square .....   | 77 |
| Tabel 4. 15 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....                              | 79 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |        |
|---|--------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....                                       | xv     |
| Lampiran 2 Tabulasi Kuisisioner.....  | xxii   |
| Lampiran 3 Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....                             | xxiv   |
| Lampiran 4 Outer Model Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square .....    | xxviii |
| Lampiran 5 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstrapping... | xxix   |
| Lampiran 6 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values) antar variabel.....       | xxix   |
| Lampiran 7 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values) .....                        | xxx    |
| Lampiran 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....                        | xxxi   |
| Lampiran 9 Latent Variable Correlations .....                                 | xxxii  |
| Lampiran 10 R-Square .....  | xxxii  |
| Lampiran 11 Cross Loading.....  | xxxiii |
| Lampiran 12 AVE.....  | xxxiii |
| Lampiran 13 Composite Reliability .....                                       | xxxiii |

**TRUST DAN KULTUR ORGANISASI SEBAGAI PENGGERAK  
RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI  
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH SURABAYA**

**Oleh :**

DHIYA AGUNG PRIAMBODO

19012010181

**Abstrak**

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang Jasa, BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Surabaya harus mempertahankan performansi Kinerja Organisasinya, dikarenakan aspek dari Kinerja organisasi yang salah satunya yakni *Relational Capital* merupakan *Intangible Asset* pada Perusahaan yang mana sangat berpengaruh pada proses pencapaian tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Trust* dan Kultur Organisasi sebagai Penggerak *Relational Capital* terhadap Kinerja Organisasi di BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Surabaya dengan total populasi dan sampel sebanyak 50 orang karyawan. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan observasi. Analisis data serta alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model *Structural Equation Modeling* dan alat analisis *Partial Least Squares*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik *Trust* maupun Kultur Organisasi mampu mempengaruhi *Relational Capital* sehingga dapat menggerakkan Kinerja Organisasi. Peningkatan Kinerja Organisasi dibuktikan dengan semakin tingginya tingkat *Trust* peserta terhadap organisasi, baiknya Kultur Organisasi dan terjalin baiknya tingkat *Relational Capital*.

**Kata Kunci : *Trust*; Kultur Organisasi; *Relational Capital*; Kinerja Organisasi**