

ANALISIS *TRUST*, BUDAYA ORGANISASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA ORGANISASI MELALUI *RELATIONAL CAPITAL* PADA PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA PROBOLINGGO



Diajukan Oleh :

DWI NUR AZIZAH
20012010323 / FEB / EM

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

2024

**ANALISIS TRUST, BUDAYA ORGANISASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA ORGANISASI MELALUI *RELATIONAL CAPITAL* PADA PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA PROBOLINGGO**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

DWI NUR AZIZAH
20012010323 / FEB / EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**ANALISIS *TRUST*, BUDAYA ORGANISASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA ORGANISASI MELALUI *RELATIONAL CAPITAL* PADA PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA PROBOLINGGO**


Disusun Oleh :

DWI NUR AZIZAH
20012010323 / 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 : 12 September 2024**

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

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


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

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



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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Nur Azizah

NPM : 20012010323

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Analisis *Trust*, Budaya Organisasi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Melalui *Relational Capital* Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 September 2024

Yang Menyatakan



Dwi Nur Azizah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berikan kelimpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis *Trust*, Budaya Organisasi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi Melalui *Relational Capital* Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo” dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penyusunan skripsi 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 penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun secara materil. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P., M.Si, CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku koordinator program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. 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.

5. 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.
6. Kedua Orang Tua yakni Bapak Zaenal dan Ibu Siti Rufiah serta keluarga penulis yang telah memberikan dukungan finansial, serta doa, semangat, kasih sayang, dan motivasi baik materi maupun moral untuk keberhasilan, kelancaran, dan kesuksesan dalam penulisan skripsi.
7. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo, atas kesempatan dan dukungan yang diberikan selama melaksanakan penelitian. Wawasan dan arahan yang penulis dapatkan dari beberapa pihak pada perusahaan merupakan sebuah pembelajaran berharga bagi penulis baik sebagai mahasiswa, peneliti, maupun individu.
8. Para sahabat penulis yakni anggota grup Kuliah Nangis, serta beberapa teman Program Studi Manajemen yang selalu memberikan bantuan, semangat serta dukungan yang sangat besar dan selalu menemani penulis diseluruh proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
9. Idola penulis yang berada jauh di sana yaitu Enhypen Lee Heeseung, Jay, Jake, Park Sunghoon, Kim Sunoo, Yang Jungwon, dan NI-KI, yang selalu memberikan motivasi dan selalu menghibur penulis ketika sedang berusaha menyelesaikan skripsi.
10. Serta untuk diri saya sendiri, terima kasih telah menjadi kuat setiap harinya dan terima kasih telah mempercayai Allah SWT dalam semua kekhawatiran yang telah terjadi.

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 kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi penelitian ini sangat diharapkan. Dengan demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Kinerja Organisasi	25
2.2.1.1 Definisi Kinerja Organisasi.....	25
2.2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi	28
2.2.1.3 Aspek-aspek Kinerja Organisasi	30
2.2.1.4 Pengukuran Kinerja Organisasi.....	31
2.2.2 <i>Trust</i>	35
2.2.2.1 Definisi <i>Trust</i>	35
2.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Trust</i>	37
2.2.2.3 Aspek-aspek <i>Trust</i>	38
2.2.2.4 Manfaat <i>Trust</i>	39
2.2.2.5 Indikator <i>Trust</i>	40

2.2.3 Budaya Organisasi	42
2.2.3.1 Definisi Budaya Organisasi	42
2.2.3.2 Fungsi Budaya Organisasi.....	45
2.2.3.3 Manfaat Budaya Organisasi	46
2.2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	47
2.2.3.5 Indikator Budaya Organisasi.....	48
2.2.4 Beban Kerja	50
2.2.4.1 Definisi Beban Kerja.....	50
2.2.4.2 Jenis-jenis Beban Kerja.....	51
2.2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	52
2.2.4.4 Indikator Beban Kerja	54
2.2.5 <i>Intellectual Capital</i>	55
2.2.5.1 Definisi <i>Human Capital</i>	58
2.2.5.2 Definisi <i>Structural Capital</i>	59
2.2.5.3 Definisi <i>Relational Capital</i>	60
2.2.5.4 Manfaat <i>Relational Capital</i>	62
2.2.5.5 Unsur-unsur <i>Relational Capital</i>	63
2.2.5.6 Indikator <i>Relational Capital</i>	64
2.3 Hubungan Antar Variabel	68
2.3.1 Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Relational Capital</i>	68
2.3.2 Hubungan Budaya Organisasi terhadap <i>Relational Capital</i>	70
2.3.3 Hubungan Beban Kerja terhadap <i>Relational Capital</i>	71
2.3.4 Hubungan <i>Trust</i> terhadap Kinerja Organisasi dengan <i>Relational Capital</i> sebagai Variabel Intervening	72

2.3.5 Hubungan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi dengan <i>Relational Capital</i> sebagai Variabel Intervening	73
2.3.6 Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi dengan <i>Relational Capital</i> sebagai Variabel Intervening	75
2.4 Kerangka Konseptual	77
2.5 Hipotesis.....	77
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	79
3.1 Definisi Operasional.....	79
3.1.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas.....	79
3.1.1.1 <i>Trust</i> (X1).....	79
3.1.1.2 Budaya Organisasi (X2).....	81
3.1.1.3 Beban Kerja (X3)	82
3.1.2 Variabel Intervening	83
3.1.2.1 <i>Relational Capital</i> (Y)	83
3.1.3 Variabel Dependen atau Variabel Terikat	84
3.1.3.1 Kinerja Organisasi (Z).....	84
3.2 Pengukuran Variabel.....	86
3.3 Populasi dan Sampel	87
3.3.1 Populasi	87
3.3.2 Sampel	88
3.4 Teknik Pengumpulan Data	90
3.4.1 Jenis Data.....	90
3.4.2 Sumber Data	91
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	91
3.5 Teknik Analisis Data	92

3.6 Pengujian Hipotesis	93
3.6.1 Cara Kerja PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	93
3.6.2 Model Spesifikasi PLS (<i>Partial Least Square</i>)	94
3.6.3 Langkah-langkah PLS (<i>Partial Least Square</i>)	95
3.6.4 Asumsi PLS (<i>Partial Least Square</i>)	104
BAB IV PEMBAHASAN.....	105
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	105
4.1.1 Profil Perusahaan	105
4.1.2 Visi dan Misi	107
4.1.3 Struktur Organisasi	107
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	107
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	107
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel	112
4.2.2.1 Variabel <i>Trust</i> (X1).....	112
4.2.2.2 Variabel Budaya Organisasi (X2).....	114
4.2.2.3 Variabel Beban Kerja (X2)	117
4.2.2.4 Variabel <i>Relational Capital</i> (Z).....	118
4.2.2.5 Variabel Kinerja Organisasi (Y)	121
4.3 Analisis Data	123
4.3.1 Interpretasi Hasil Olah Data Analisa Model PLS.....	123
4.3.1.1 Analisa Model PLS	123
4.3.1.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	124
4.3.1.3 Evaluasi Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	130
4.3.2 Pengujian Hipotesis	133
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	136

4.4.1 Pengaruh Variabel <i>Trust</i> terhadap Kinerja Organisasi	136
4.4.2 Pengaruh Variabel Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi .	137
4.4.3 Pengaruh Variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi	139
4.4.4 Pengaruh Variabel <i>Relational Capital</i> memediasi <i>Trust</i> terhadap Kinerja Organisasi	140
4.4.5 Pengaruh Variabel <i>Relational Capital</i> memediasi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi	142
4.4.6 Pengaruh Variabel <i>Relational Capital</i> memediasi Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	145
5.1 Kesimpulan	145
5.2 Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi E-Commerce tahun 2018-2022.....	6
Gambar 1.2 Pengaduan atau Komplain	8
Gambar 2.1 Hubungan Kinerja Karyawan, Kinerja Kelompok, dan Kinerja Organisasi	26
Gambar 2.2 Tingkat <i>Trust</i> dalam Lingkungan Kerja	36
Gambar 2.3 Komponen Utama <i>Intellectual Capital</i>	56
Gambar 2.4 Model Klasifikasi <i>Intellectual Capital</i>	57
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual	77
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS (<i>Partial Least Square</i>)	95
Gambar 3.2 Mengkonstruksi Diagram Jalur	98
Gambar 4.1 Logo JNE Express	105
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	107
Gambar 4.3 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient, dan R-Square	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey <i>Trust</i>	10
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Budaya Organisasi	12
Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Target dan Realisasi Pendapatan Penjualan PT. JNE Cabang Kota Probolinggo per-bulan Tahun 2023	13
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Beban Kerja	15
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert	87
Tabel 3.2 Daftar Jumlah Populasi per-Juni 2024	87
Tabel 3.3 Daftar Jumlah Sampel per-Juni 2024	89
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	108
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	109
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	110
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	111
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden mengenai <i>Trust</i>	113
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden mengenai Budaya Organisasi ..	115
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden mengenai Beban Kerja	117
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden mengenai <i>Relational Capital</i> ...	119
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden mengenai Kinerja Organisasi ...	121
Tabel 4.10 <i>Outer Loadings</i>	125
Tabel 4.11 <i>Cross Loadings</i>	127
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	128
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i>	129
Tabel 4.14 <i>Latent Variable Correlations</i>	129
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	131
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i>	133
Tabel 4.17 <i>Specific Indirect Effect (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i>	134

**ANALISIS *TRUST*, BUDAYA ORGANISASI, DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA ORGANISASI MELALUI
RELATIONAL CAPITAL PADA PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) CABANG KOTA PROBOLINGGO**

Oleh :

**Dwi Nur Azizah
20012010323**

ABSTRAK

Karyawan merupakan aset perusahaan berharga yang harus dikelola dengan baik untuk keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan adanya pengaruh *Trust*, Budaya Organisasi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Organisasi dengan melalui *Relational Capital* di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Probolinggo dengan jumlah responden sebanyak 50 yang disebarakan melalui kuesioner.

Penelitian ini menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan dengan teknik *purposive sampling* dan *proportional sampling*. Dan analisis data serta alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model *Structural Equation Modeling* dan alat analisis *Partial Least Squares* dengan aplikasi SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan *Trust* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Organisasi, Budaya Organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap Kinerja Organisasi, dan Beban Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Organisasi, *Relational Capital* tidak dapat memediasi hubungan antara *Trust* dan Kinerja Organisasi, *Relational Capital* dapat memediasi hubungan antara Budaya Organisasi dan Kinerja Organisasi, serta *Relational Capital* tidak dapat memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja Organisasi.

Kata Kunci: Beban Kerja; Budaya Organisasi; Kinerja Organisasi; *Trust*; *Relational Capital*.