

**PENGARUH TUNTUTAN KERJA DAN RASA PERCAYA DIRI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KETERIKATAN
KERJA DI PT HOME CARE LOESIANA LESTARI
SURABAYA**

THESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



Diajukan Oleh :

FAIDA NURSAENI
NPM 23061020019

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH TUNTUTAN KERJA DAN RASA PERCAYA DIRI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KETERIKATAN
KERJA DI PT HOME CARE LOESIANA LESTARI
SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

FAIDA NURSAENI
NPM.23061020019

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 12 November 2025 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

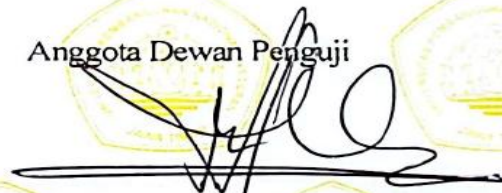
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



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

Anggota Dewan Penguji



Dr. Muhadjir Anwar, SE, MM, CRP
NIP.196509071991031001

Pembimbing II



Dr. Hesty Prima Rini, S.E, M.M.
NIP. 198410132019032010



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd CHRM
NIP.196409201989032001

Surabaya, 12 November 2025
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tesis ini diperuntukkan kepada :

Ayah dan Ibunda tercinta serta

Suami dan anakku tersayang

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faida Nursaeni
NPM : 23061020019
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis / Disertasi tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari indikasi plagiat pada Tesis / Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 November 2025



Faida Nursaeni

**PENGARUH TUNTUTAN KERJA DAN RASA PERCAYA DIRI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KETERIKATAN
KERJA DI HOMECARE LOESIANA LESTARI
SURABAYA**

FAIDA NURSAENI

NPM 23061020019

ABSTRAK

Keluhan keluarga pasien menuntut kinerja yang baik dari pegawai, termasuk di Homecare Loesiana Lestari Surabaya. Kinerja pegawai sangat penting bagi kualitas pelayanan yang ada di Homecare. Hasil survey menunjukkan perlunya pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan menanamkan rasa percaya tinggi. Studi ini mengkaji pengaruh tuntutan pekerjaan dan rasa percaya diri terhadap kinerja pegawai melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi, dengan berfokus pada pengaruh langsung maupun tidak langsung

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai *Homecare* Loesiana Lestari Surabaya sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sample menggunakan metode populasi penuh, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang disebarkan pada responden. Teknik Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tuntutan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, rasa percaya diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, keterikatan kerja memediasi pengaruh tuntutan kerja terhadap kinerja pegawai dan keterikatan kerja juga memediasi pengaruh rasa percaya diri terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Tuntutan Kerja, Rasa Percaya Diri, Keterikatan Kerja, Kinerja Pegawai

**THE EFFECT OF JOB DEMANDS AND SELF EFFICACY ON PERFORMANCE
THROUGH JOB ENGAGEMENT IN HOME CARE LOESIANA LESTARI
SURABAYA**

FAIDA NURSAENI

NPM 23061020019

ABSTRACT

The patient's family complaints demand good performance from employees, including at Homecare Loesiana Lestari Surabaya. Employee performance is very important for the quality of service in Homecare. The survey results show the need for employees to face job demands and instill a high sense of trust. This study examines the influence of job demands and confidence on employee performance through work attachment as a mediating variable, focusing on direct and indirect influences

The sample in this study is all *75 employees of Homecare Loesiana Lestari Surabaya*. The sampling technique uses the full population method, where all members of the population are sampled. This study uses primary data through questionnaires distributed to respondents. The data analysis technique was carried out using *Partial Least Square* (PLS). with the help of Smart PLS 4.0 software

The results of the study showed that work demands had a negative effect on employee performance, confidence had a positive and significant effect on employee performance, work attachment mediated the effect of work demands on employee performance and work attachment also mediated the influence of confidence on employee performance.

**Keywords: Job Demands, Self Efficacy, Work Attachment, Performance
Official**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis yang berjudul “Pengaruh Tuntutan Kerja dan Rasa Percaya Diri Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Homecare Loesiana Lestari Surabaya” Dengan Tepat Waktu.

Adapun tujuan dari penulisan Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Gelar Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga Tesis ini dapat selesai dengan tepat waktu. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Prof. Dr. Ir Akhmad Fauzi. MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.S.i, CRP. Selaku Dekan dan Dosen Pembimbing I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Muhajir Anwar, M.M, CFP. Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Prof. Dr. Yuniningsih, SE, MSi Selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM Selaku Pembimbing II Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Orang Tua dan Keluarga yang memberikan support Moral dan Materi.
7. Teman - teman Magister Manajemen 2023, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Semua karyawan yang bergabung di Homecare Loesiana Lestari Surabaya, atas partisipasi dan dukungannya terhadap penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas proposal tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan agar bisa lebih baik dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 12 November 2025

Faida Nursaeni, S. Kep, Ns

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERUNTUKAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
 BAB II TELAHAH PUSTAKA.....	 12
2.1 Review Penelitian Terdahulu	12
2.2 Telaah Teoritis	18
2.2.1. <i>Grand Theory</i>	18
2.2.2.1 <i>A Theory Of Performance</i>	18
2.2.2.2 <i>Theory Job Demand – Resource Model</i>	20
2.2.2.3 <i>Theory Cognitif Social</i>	23

2.3	Landasan Teori.....	26
2.3.1	Kinerja Pegawai	26
2.3.2	Tuntutan Kerja	30
2.3.3	Rasa percaya diri.....	33
2.3.4	Keterikatan Kerja	39
2.4	Hubungan antar Variabel	42
2.4.1	Hubungan Pengaruh Tuntutan Kerja Terhadap Kinerja.....	42
2.4.2	Hubungan Pengaruh Rasa Percaya Diri Terhadap Kinerja	43
2.4.3	Hubungan Pengaruh Tuntutan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.....	45
2.4.4.	Hubungan Pengaruh Rasa Percaya Diri Terhadap Kinerja Melaui Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi	46
2.5	Kerangka Konseptual	47
2.6	Hipotesis.....	47
BAB III	METODE PENELITIAN	48
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	48
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.2.1	Variabel Bebas (X)	49
3.2.2	Variabel Terikat (Y).....	49
3.2.3	Variabel Mediator (Z)	51
3.3	Tempat dan Waktu Pelaksanaan	52
3.3.1	Tempat Pelaksanaan.....	52
3.3.2	Waktu Pelaksanaan	52

3.4	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi.....	52
3.4.2	Sampel	53
3.5	Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1	Teknik Analisis PLS	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
4.1.1	Sejarah <i>Home Care</i>	57
4.1.2	Jenis Layanan <i>Home Care</i>	58
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Home Care</i>	60
4.1.4	Alur pelayanan <i>Home Care</i>	62
4.1.5	Sumber Daya Manusia.....	63
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	65
4.2.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.1.2	Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
4.2.1.4	Responden Berdasarkan Status Pernikahan .	68
4.2.1.5	Responden Berdasarkan Masa Kerja	69
4.2.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	71
4.2.2.1.	Deskripsi Variabel Tuntutan	
	Pekerjaan (X1)	72
4.2.2.2.	Deskripsi Variabel Rasa Percaya Diri (X2) .	73
4.2.2.3.	Deskripsi Variabel Keterikatan Kerja (Z).....	74
4.2.2.4.	Deskripsi Variabel Kinerja (Y).....	75

4.3.	Hasil Penelitian	76
4.3.1.	Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator	76
4.3.2.	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>) ...	81
4.3.3.	Pengujian Hipotesis	83
4.4.	Pembahasan.....	85
4.4.1.	Pengaruh Tuntutan Kerja Terhadap Kinerja	85
4.4.2.	Pengaruh Rasa Percaya Diri Terhadap Kinerja	87
4.4.3.	Pengaruh Tuntutan pekerjaan Terhadap kinerja pegawai melalui Keterikatan kerja sebagai variabel mediasi	89
4.4.4.	Pengaruh Rasa Percaya Diri Terhadap kinerja pegawai melalui Keterikatan kerja sebagai variable mediasi	91
4.5	Keterbatasan Penelitian	93
4.5.1.	Keterbatasan dalam Sample dan Resporesentasi	93
4.5.2.	Penelitian bersifat Cross-Sectionational	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
	DAFTAR PUSTAKA.....	97
	LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Nomor

1.1	Tabel Penilaian Kinerja Pegawai, data Complain dari keluarga / Pasien dan <i>Coaching Conseling</i> pegawai di Homecare Loesiana Lestari	3
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	69
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	71
4.7	Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Tuntutan Pekerjaan (X1).....	72
4.8	Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Rasa Percaya Diri (X2)	73
4.9	Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Keterikatan Kerja (Z)	74
4.10	Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kinerja (Y)	75
4.11	<i>Outer Loadings (Factor Loading)</i>	77
4.12	<i>Outer Loadings (Factor Loading)</i>	79
4.13	<i>Cross Loading</i>	80
4.14	<i>Composite Reliability Average Variances Extracted</i>	81
4.15	<i>R Square</i>	82
4.16	Uji Kausalitas	83
4.17	<i>Spesific Indirect Effect</i>	84

DAFTAR GAMBAR

Nomor

2.1	Determinan Kinerja Pekerjaan <i>Campbell</i> (Model) 1993	19
2.2	Kerangka Konseptual	47
4.1	Struktur Organisasi <i>Home Care</i>	60
4.2	Alur Pelayanan <i>Home Care</i>	62
4.3.	Gambar 4.3 Model PLS	76