

**PENGARUH *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP* DAN
JOB CHARACTERISTIC TERHADAP *JOB PERFORMANCE*
MELALUI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA PERAWAT
DI RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

TESIS



Oleh:

**SERAFINE HOSANA SANTOSO
8112417014**

MAGISTER MANAJEMEN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2018

**PENGARUH *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP* DAN
JOB CHARACTERISTIC TERHADAP *JOB PERFORMANCE*
MELALUI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA PERAWAT
DI RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
Untuk memenuhi persyaratan
Gelar Magister Manajemen



Oleh:

**SERAFINE HOSANA SANTOSO
8112417014**

MAGISTER MANAJEMEN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2018

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Transformational Leadership* dan *Job Characteristic* terhadap *Job Performance* melalui *Employee Engagement* pada Perawat di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Serafine Hosana Santoso dengan NRP: 8112417014 telah disetujui untuk diuji.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circular loop followed by several vertical and diagonal strokes.

(Dr. Tuty Lindawati)

Pembimbing Tesis

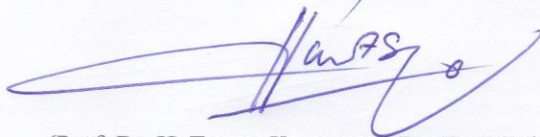
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Transformational Leadership* dan *Job Characteristic* terhadap *Job Performance* melalui *Employee Engagement* pada Perawat di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Serafine Hosana Santoso dengan NRP: 8112417014 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 23 Januari 2019

Tim Penguji

Ketua



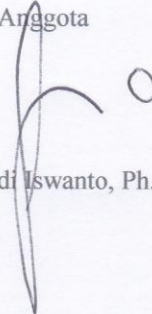
(Prof. Dr. H. Teman Koesmono, Drs Ec. MM)

Sekretaris



(Dr. Tutu Lindawati)

Anggota



(Y. B. Budi Iswanto, Ph. D)

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi)

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Serafine Hosana Santoso

NIM : 8112417014

Judul : Pengaruh *Transformational Leadership* dan *Job Characteristic* terhadap *Job Performance* melalui *Employee Engagement* pada Perawat di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan karya ilmiah.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dapat dipublikasi di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Januari 2019

Yang menyatakan,



Serafine Hosana Santoso

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan penyertaannya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan tesis ini, penulis telah menerima banyak bimbingan dan masukan, serta dukungan dari beberapa pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP) selaku Kaprodi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Tuty Lindawati selaku pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan bagi peneliti. Prof. H. Teman Koesmono, Drs. Ec, M.M. dan Y. B. Budi Iswanto, Ph. D. selaku penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan tesis ini.
4. Segenap dosen di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membagikan ilmunya. Segenap staff di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan segala bantuannya.

5. Mama, papa untuk dukungan dan doa yang tidak pernah henti yang diberikan selama peneliti menempuh studi, dan seluruh keluarga yang mendukung terselesaikannya tesis ini.
6. Leonardus Antony Wibisono untuk semua dukungan doa dan semangatnya hingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik keseluruhan tesis ini.
7. Inge yang telah senantiasa membantu peneliti ketika mengalami kesulitan dan juga Tata yang terus mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan tesis.
8. Rekan-rekan MM angkatan 30 yang terus berjuang bersama-sama dengan peneliti untuk menyelesaikan studi.
9. Segenap jajaran direksi di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya yang telah memberikan ijin untuk penelitian ini bisa dilakukan. Bu Dewi dan Ko Arnold yang selalu membantu peneliti dalam proses pelaksanaan penelitian. Para responden penelitian, yang telah meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukan pekerjaan sebagai perawat, untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. dan kepada semua pihak yang turut membantu tetapi tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata ‘sempurna’. Namun terlepas dari hal itu, semoga tesis ini dapat berguna bagi pembaca.

Surabaya, 15 Januari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian dan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
Abstract.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. <i>Transformational Leadership</i>	14
2.2.2. <i>Job Characteristic</i>	17
2.2.3. <i>Employee Engagement</i>	20

2.2.4.	<i>Job Performance</i>	21
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1.	Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	23
2.3.2.	Pengaruh <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i>	24
2.3.3.	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Job</i> <i>Performance</i>	24
2.3.4.	Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Job</i> <i>Performance</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	25
2.3.5.	Pengaruh <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	26
2.4.	Model Penelitian.....	27
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		29
3.1.	Jenis Penelitian.....	29
3.2.	Identifikasi Variabel.....	29
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3.1.	<i>Transformasional Leadership</i>	30
3.3.2.	<i>Job Characteristic</i>	30
3.3.3.	<i>Employee Engagement</i>	31
3.3.4.	<i>Job Performance</i>	31
3.4.	Pengukuran Variabel.....	32
3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.7.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33

3.8.	Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1.	Pengujian Asumsi <i>Structural Equation Model</i>	34
3.8.2.	Uji Validitas.....	35
3.8.3.	Uji Reliabilitas.....	36
3.8.4.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	36
3.8.5.	Uji Model.....	38
3.8.6.	Uji Hipotesis.....	39
BAB 4.	HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN.....	41
4.1.	Analisis Deskriptif.....	41
4.1.1	Karakteristik Responden.....	41
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....	41
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.1.2.1	Deskripsi Variabel <i>Transformational Leadership</i>	44
4.1.2.1	Deskripsi Variabel <i>Job Characteristic</i>	45
4.1.2.1	Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i>	46
4.1.2.1	Deskripsi Variabel <i>Job Performance</i>	47
4.2.	Analisis dan Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Uji Data.....	48
4.2.1.1	Uji Normalitas.....	48
4.2.1.2	Uji <i>Outliers</i>	49

4.2.1.2.1 Evaluasi <i>Outliers</i>	49
4.2.1.2.2 Uji Multivariate <i>Outliers</i>	51
4.2.1.3 Uji Validitas.....	51
4.2.1.4 Uji Reliabilitas.....	52
4.2.1.5 Uji Kecocokan Model.....	54
4.2.2 Uji Model.....	55
4.2.2.1 <i>Path Diagram</i>	55
4.2.3 Uji <i>Structural Equation Model</i>	58
4.2.2 Uji Hipotesis.....	60
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.3.1. Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	61
4.3.2. Pengaruh <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i>	63
4.3.3. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Job</i> <i>Performance</i>	64
4.3.4. Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Job</i> <i>Performance</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	65
4.3.5. Pengaruh <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Employee Engagement</i>	66
BAB 5. PENUTUP.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
5.2.1. Saran Akademis.....	69
5.2.2. Saran Praktis.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Jumlah Rumah Sakit tahun 2016 dan 2017.....	6
Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	13
Tabel 3.1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	38
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
Tabel 4.5. Interval Skor.....	44
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel <i>Transformational Leadership</i>	44
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel <i>Job Characteristic</i>	45
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i>	46
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel <i>Job Performance</i>	47
Tabel 4.10. Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.11. <i>Univariate Outliers</i>	50
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Multivariate Outliers</i>	51
Tabel 4.13. <i>Loading Factor</i> Masing-masing Indikator.....	52
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Kecocokan Model.....	54
Tabel 4.16. <i>Loading Factor</i> Full Model Modifikasi.....	58
Tabel 4.17. Pengaruh Tidak Langsung.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	27
Gambar 4.1. <i>Path Diagram Base Model</i>	56
Gambar 4.2. <i>Path Diagram Modification Model</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Jawaban Responden
- Lampiran 5. Uji *Outliers*
- Lampiran 6. Output AMOS – SEM

**Pengaruh *Transformational Leadership* dan *Job Characteristic*
terhadap *Job Performance* melalui *Employee Engagement*
pada Perawat di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya**

ABSTRAKSI

Rumah Sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial di bidang medis klinis. Perkembangan pengelolaan rumah sakit, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh tuntutan dari lingkungan, yaitu antara lain bahwa rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan biaya pelayanan kesehatan terkendali sehingga akan berujung pada kepuasan pelanggan. Seperti halnya bisnis, rumah sakit juga akhirnya mengharapkan kinerja yang tinggi dari setiap karyawan yang ada di dalamnya, terutama perawat yang secara langsung berhubungan dan berinteraksi dengan pelanggan dan menjadi salah satu sumber daya yang memberikan pelayanan di dalam rumah sakit, selain dokter. Peran sumber daya manusia sangat penting di dalam jasa layanan rumah sakit. Kinerja merupakan sebuah hal yang krusial bagi Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Terdapat dua variabel yang dapat memengaruhi *job performance* yaitu *transformational leadership* dan *job characteristic* dan variabel *interveningnya* adalah *employee engagement*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antara *transformational leadership* dan *job characteristic* terhadap *job performance* melalui *employee engagement* pada perawat di Rumah Sakit Mata Undaan.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kuesioner yang dibagikan kepada perawat yang ada di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Pengambilan data dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 70 orang perawat yang sesuai dengan kriteria responden yang telah ditetapkan. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan metode *structural equation model* (SEM) dan menggunakan AMOS sebagai alat pengolahan data. Berdasarkan hasil penelitian ini *transformational leadership* terbukti tidak berpengaruh terhadap *employee engagement* maupun *job performance*, *job characteristic* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* dan *job performance*, serta *employee engagement* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *job performance*.

Kata kunci: *transformational leadership*, *job characteristic*, *employee engagement*, *job performance*

***The Impact of Transformational Leadership and Job Characteristic
toward Job Performance through Employee Engagement
on Nurses at Undaan Eye Hospital Surabaya***

ABSTRACT

Hospital is a business unit that provides social services in the clinical-medical field. Now, the development of hospital, both from the management and operational aspects are strongly influenced by the demands of the environment. Hospital is required to provide the best quality of health services and control health service costs which will lead to customer satisfaction. Like businesses, hospitals also expect high performance from every employee, especially nurses who directly relate and interact with customers and become one of the resources that provide services in hospitals. The role of human resources is very important in hospital services. Performance is a crucial thing for Undaan Eye Hospital in Surabaya. There are two variables that can affect job performance, transformational leadership and job characteristic, and the intervening variable is employee engagement. The purpose of this study are analyze the impact of transformational leadership and job characteristic toward job performance through employee engagement on Nurses at Undaan Eye Hospital.

Data used in this study is primary data which collect from questionnaires distributed to nurses at Undaan Eye Hospital in Surabaya. The sampling method is using purposive sampling. The sample is given to 70 nurses who match the criteria. The analysis technique uses quantitative method with structural equation model (SEM) and using AMOS as data processing tool. Based on the results of the study, transformational leadership do not have impact on employee engagement and job performance, job characteristics have significant impact on employee engagement and job performance, and employee engagement have significant impact on job performance.

Key words: transformational leadership, job characteristic, employee engagement, job performance