

**PENGARUH *JOB CRAFTING* DAN *LEADER MEMBER EXCHANGE* TERHADAP
JOB PERFORMANCE MELALUI *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Oleh :

FAJAR KRISNA ADIYOGA

041611233148

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Surabaya, 12 Januari 2022

Skripsi telah selesai dan siap uji



Dosen Pembimbing,

Ida Bagus Gede Adi Permana, S.E., MSi.

NIP. 198009112010121003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Fajar Krisna Adiyoga NIM.041611233148, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 12 Januari 2022



Fajar Krisna Adiyoga
NIM. 041611233148

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi dengan berjudul “Pengaruh *Job Crafting* Dan *Leader Member Exchange* Terhadap *Job Performance* Melalui *Work Engagement* Sebagai Variabel Mediasi Pada Hotel Singgasana Surabaya”. Sehingga dapat memenuhi prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Pada proses penyusunan skripsi ini penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE.,M.Si.,Ak.,SMA.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE.,M.Si. Selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga.
4. Ida Bagus Gede Adi Permana, S.E., MSi. Selaku Dosen Pembimbing penulis uang dengan sabar memberikan waktu, saran, arahan, serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini kepada penulis.
5. Dr. Windijarto, SE, MBA. Selaku dosen wali atas ilmu, arahan, dan bimbingan yang diberikan selama masa studi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia atas ilmu dan bimbingan yang diberikan.
7. Hotel Singgasana Surabaya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian beserta segenap perawat yang telah bersedia membantu penulis, terimakasih.
8. Orang tua penulis, Bapak Kris Wahyono dan Ibu A'yunin Nashihah yang menjadi sumber motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi, terimakasih atas dia baik, kasih sayang, dukungan, serta nasehat yang diberikan untuk penulis.
9. Adik penulis Naila Husna Ramadani yang memberikan dukungan, doa, dan motivasi yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

10. Seluruh keluarga besar penulis, terimakasih atas doa dan dukungan selama ini.
11. Skripsi *Mate* penulis Khansa, Ryan, Rifqi, Adiguna, Hirani, Tedi, Dity yang menemani, mendengar keluh kesah, terimakasih atas dukungan yang diberikan selama ini.
12. Kekasih penulis, Nana yang selalu memberi semangat untuk mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini melalui segala bentuk perhatiannya.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan bimbingan Bapak Adi yang selalu mendukung, memotivasi, memberi do'a dan memberi hiburan ketika penulis sedang merasa kesulitan.
14. Seluruh teman-teman Manajemen 2016 yang telah menjadi teman baik untuk penulis dan selalu memberi motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
15. Seluruh informan dan pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak disebutkan satu per satu.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mohon maaf jika melakukan kesalahan. Kritik dan saran untuk mendukung kesempurnaan sangat diharapkan oleh penulis. Semoga dengan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi seluruh pembacanya.

Surabaya, 12 Januari 2022



Fajar Krisna Adiyoga

NIM. 041611233148

ABSTRAK

Job crafting pada industri perhotelan pada karyawan lini depan yang berhubungan dengan pelanggan sering memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kinerja pada suatu karyawan. Karyawan juga memiliki kepercayaan kepada atasan sehingga dapat memberikan informasi terkait pekerjaan dengan baik. Tetapi ada beberapa karyawan yang merasakan adanya kesenjangan sosial kepada atasannya. Maka, dapat mempengaruhi tingkat kinerja. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Penelitian ini berfokus terhadap pengujian variabel *job crafting* dan *leader member exchange* terhadap *job performance* melalui *work engagement* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan *partial least square* (PLS). Responden dari penelitian ini adalah karyawan Hotel Singgasana Surabaya sebanyak 91 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job crafting* berpengaruh signifikan terhadap *job performance* pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Sedangkan tidak ditemukan pengaruh signifikan pada *leader member exchange* terhadap *job performance* pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Kemudian *job crafting* dan *leader member exchange* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Sedangkan pada mediasi *work engagement* tidak berpengaruh signifikan antara *job crafting* dan *leader member exchange* terhadap *job performance* pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Pada penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi. Oleh karena itu, maka penting bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel moderasi agar dapat lebih mendukung peran antar variabel.

Kata Kunci: *job crafting, leader member exchange, work engagement dan job performance*

ABSTRACT

Job crafting in the hospitality industry for front-line employees who deal with customers who often play an important role in providing quality service to customers. This can affect the level of performance of an employee. Employees also have confidence in their superiors so that they can provide job-related information properly. But there are some employees who feel social with their superiors. So, it can affect the level of performance. This research was conducted on employees of Hotel Singgasana Surabaya. This study focuses on testing job crafting and leader member exchange work performance through work engagement as a mediating variable. This study uses a quantitative method using a questionnaire and using partial least squares (PLS). Respondents from this study were Hotel Singgasana Surabaya employees as many as 91 people.

The results showed that job crafting had a significant effect on job performance for Singgasana Hotel Surabaya employees. Meanwhile, no significant effect was found on the exchange of leader members on work performance of Singgasana Hotel Surabaya employees. Then job crafting and leader member exchange have a significant positive effect on work engagement for Singgasana Hotel Surabaya employees. Meanwhile, work engagement mediation has no significant effect between job crafting and leader member exchange on employee performance at Singgasana Hotel Surabaya. In this study, no moderating variable was used. Therefore, it is important for further researchers to add moderating variables in order to better support the role between variables.

Keywords: job crafting, leader member exchange, work engagement and job performance

DAFTAR ISI

JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	III
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Job Crafting</i>	7
2.1.2 <i>Leader Member Exchange (LMX)</i>	8
2.1.3 <i>Work Engagement</i>	9
2.1.4 <i>Job Performance</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Hubungan antar variabel	11
2.3.1 <i>Job Crafting</i> dan <i>Job Performance</i>	11
2.3.2 <i>Job Crafting</i> dan <i>Work Engagement</i>	12
2.3.3 <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Job Performance</i>	13
2.3.4 <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Work Engagement</i>	14

2.3.5 <i>Work Engagement</i> dan <i>Job Performance</i>	14
2.3.6 <i>Work Engagement</i> , <i>Job Crafting</i> dan <i>Job Performance</i>	15
2.3.7 <i>Work Engagement</i> , <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Job Performance</i>	16
2.4 Hipotesis	17
2.5 Kerangka konseptual	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan Variabel	19
3.2 Identitas Variabel	19
3.2.1 Variabel Independen	19
3.2.2 Variabel Dependen	19
3.2.3 Variabel mediasi	19
3.3 Definisi Operasional Variabel	20
3.3.1 <i>Job Crafting</i>	20
3.3.2 <i>Leader Member Exchange</i>	20
3.3.3 <i>Work Engagement</i>	21
3.3.4 <i>Job Performance</i>	21
3.4 Pengukuran Variabel	21
3.5 Jenis dan Sumber Data	21
3.5.1 Jenis Data	21
3.5.2. Sumber Data	22
3.6 Populasi dan Sampel	22
3.6.1 Populasi	22
3.6.2 Sampel	22
3.7 Teknik Analisis	23
3.7.1 <i>Outer Model Evaluation</i>	23
3.7.2 <i>Inner Model Evaluation</i>	24
BAB IV	26
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	26
4.2 Karakteristik Responden	27
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	28

4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	29
4.2.5. Jumlah, Rata-Rata dan Persentase Penilaian Responden	29
4.3 Deskripsi hasil penelitian	38
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Job Crafting</i>	39
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Leader Member Exchange</i>	40
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Work Engagement</i>	40
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Job Performance</i>	41
4.4 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	41
4.4.1 Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	41
4.4.2 <i>Convergent Validity</i>	43
4.4.3 <i>Discriminant Validity</i>	45
4.4.4 <i>Construct validity</i>	46
4.4.5 <i>Composite Reliability</i>	46
4.4.6 <i>Cronbach's Alpha</i>	47
4.4.7 Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	47
4.4.8 Uji <i>Path Coefficient</i>	48
4.4.9 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	49
4.4.10 <i>Predictive Relevan (Q-Square)</i>	49
4.4.11 Uji <i>Goodness-Of-Fit</i>	49
4.4.12 Pengujian Hipotesis	50
4.5 Pembahasan	53
4.5.1 Pengaruh <i>Job Crafting</i> terhadap <i>Job Performance</i>	53
4.5.2 Pengaruh <i>Job Crafting</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	54
4.5.3 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Job Performance</i>	55
4.5.4 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	56
4.5.5 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Job Performance</i>	57
4.5.6 Pengaruh <i>Job Crafting</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Work Engagement</i>	58
4.5.7 Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Work Engagement</i>	59
BAB V	61
SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan	61

5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Masa kerja	29
Tabel 4.5 Jumlah Rata-Rata dan Persentase Penilaian Responden Terhadap <i>Job Crafting</i>	30
Tabel 4.6 Jumlah, Rata-Rata dan Persentase Penilaian Responden Terhadap <i>Leader Member Exchange</i>	32
Tabel 4.7 Jumlah, Rata-Rata dan Persentase Penilaian Responden Terhadap <i>Work Engagement</i>	34
Tabel 4.8 Jumlah, Rata-Rata dan Persentase Penilaian Responden Terhadap <i>Job Performance</i>	36
Tabel 4.9 Kategori Penilaian Jawaban Responden	38
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Job Crafting</i>	39
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Leader Member Exchange</i>	40
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Work Engagement</i>	40
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden atas <i>Job Performance</i>	41
Tabel 4.14 <i>Outer Loading Factor</i> Tahap Pertama	43
Tabel 4.15 <i>Outer Loading Factor</i> Tahap Kedua	44
Tabel 4.16 <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4.17 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4.18 <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.19 <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 4.20 <i>Path Coefficient</i>	48
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i>	49
Tabel 4.22 <i>Path Coefficient</i> dan <i>Specific Indirect Effects</i>	50
Tabel 4.23 <i>Indirect Effects</i> (Hipotesis <i>Intervening</i>)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> Tahap Pertama	42
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> Tahap Kedua	42
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i>	48