



**PENGARUH KEPEMIMPINAN  
TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
CITIBANK NA INDONESIA**

**KARYA AKHIR**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Oleh  
Miftahuddin**

**55109120092**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN  
TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
CITIBANK NA INDONESIA**

**KARYA AKHIR**  
**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS**  
**Oleh**  
**Miftahuddin**  
**MERCU BUANA**

**55109120092**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**2012**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan  
Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Citibank  
NA Indonesia**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Miftahuddin

NIM : 55109120092

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

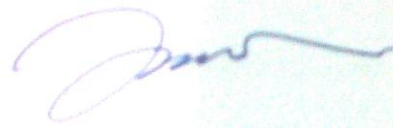
### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

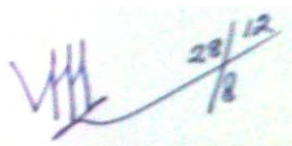


**Dr. Rina Astini, SE, ME**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

### Pembimbing



**Dr. AA. Anwar Prabu Mangkunegara, M. Psi**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Citibank NA Indonesia**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Miftahuddin

NIM : 55109120092

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2012

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METRAI TEMPEL' and '6000'.

**Miftahuddin**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tesis ini dapat selesai. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan tesis ini adalah kesempatan yang berharga sekali bagi penulis untuk mencoba menerapkan teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Banyak pihak yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. AA. Anwar Prabu Mangkunegara, M. Psi, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
2. Dr. Rina Astini, SE, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
4. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
5. Para staff pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
6. Para staff administrasi Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
7. Citibank NA Indonesia Unit CBOO tempat penulis melakukan penelitian yang telah mengizinkan melakukan penelitian.
8. Seluruh karyawan di Citibank NA Indonesia Unit CBOO sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
9. Kedua orang tua, adik, dan keluarga besar, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tesis.
10. Istriku tercinta Ria Patriani yang telah dengan sabar mendukung dan selalu memberi memotivasi untuk dapat segera menyelesaikan tesis ini.
11. Teman-teman kuliah, yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama bekerja dan kuliah di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Citibank di Amerika.....	9
2.2 Citibank di Indonesia.....	10
2.2.1 Sejarah Citibank di Indonesia.....	10
2.2.2 Susunan Kepemimpinan.....	15
2.2.3 Misi dan Prinsip/ Nilai Kunci Perusahaan.....	16
2.3 Lingkup Bidang Usaha.....	17
2.3.1 Pemeliharaan Rekening ( <i>Account Maintenance</i> ).....	18
2.3.2 “ <i>Day 2 Review</i> ”.....	19
2.3.3 “ <i>Safekeeping</i> ”.....	20
2.4 Sumber Daya Manusia CBOO.....	22
2.5 Tantangan Organisasi.....	22
2.6 Proses Bisnis.....	24
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Tinjauan Pustaka.....	26
3.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
3.1.2 Kinerja.....	27
3.1.3 Kepemimpinan.....	31
3.1.4 Kepuasan Kerja.....	42
3.2 Penelitian Sebelumnya Mengenai Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja.....	48
3.3 Kerangka Pemikiran.....	51
3.4 Hipotesis.....	53
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Obyek Penelitian.....	54
4.1.1 Obyek Dan Tempat Penelitian.....	54
4.1.2 Waktu Penelitian.....	55

4.2 Metode Penelitian.....	55
4.2.1 Metode Penelitian.....	55
4.2.2 Operasional Variabel.....	55
4.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	60
4.3 Populasi dan Sampel.....	61
4.4 Metode Analisis Data.....	61
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.4.2 Analisis Deskriptif.....	63
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.4 Analisis Statistik.....	66
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1 Deskripsi Data.....	76
5.1.1 Karakteristik Responden.....	76
5.1.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	80
5.1.3 Analisa Deskriptif.....	83
5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
5.2.1 Uji Multikolinearitas.....	88
5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	89
5.3 Analisis Statistik.....	90
5.3.1 Uji Berganda.....	90
5.3.2 Koefisien Determinasi Berganda.....	92
5.3.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	92
5.3.4 Uji Hipotesis (Uji F).....	93
5.3.5 Analisis Korelasi.....	94
5.4 Pembahasan.....	95
5.4.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kinerja Karyawan.....	95
5.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	97
5.4.3 Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	99
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pencapaian Target Tahun 2011 Q4 Unit CBOO.....	2
Tabel 1.2	: Data Kehadiran Tahun 2011 Q4 Unit CBOO .....	3
Tabel 1.3	: Jumlah <i>Turn Over</i> Karyawan Tahun 2011 Q4 Unit CBOO .....	4
Tabel 2.1	: SDM Tahun 2011 Q4 Pada Unit CBOO.....	22
Tabel 4.1	: Kisi – kisi Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.2	: Interpretasi Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.3	: Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 5.1	: Karakteristik Responden.....	76
Tabel 5.2	: Hasil Uji Validitas Kepemimpinan Transformatif, Kepuasan Kerja Dan Kinerja .....	80
Tabel 5.3	: Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan Transformatif, Kepuasan Kerja Dan Kinerja .....	82
Tabel 5.4	: Jawaban Responden Tentang Dimensi Variabel Kepemimpinan Transformatif.....	84
Tabel 5.5	: Jawaban Responden Tentang Dimensi Variabel Kepuasan Kerja	86
Tabel 5.6	: Interpretasi Variabel Kinerja Untuk Masing-masing Dimensi.....	88
Tabel 5.7	: Nilai Value Inflation Factor (VIF) Variabel Bebas.....	89
Tabel 5.8	: Regresi Linear Berganda.....	90
Tabel 5.9	: Korelasi Berganda.....	92
Tabel 5.10	: Hasil Uji F.....	93
Tabel 5.11	: Matriks Korelasi Antara Dimensi Variabel.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Unit CBOO .....	18
Gambar 3.1 : Bagan Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 5.1 : Diagram Pencar untuk uji Heterokedastisitas .....	89



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	108
Lampiran 2 : Data Keluaran SPSS.....	114
Lampiran 3 : Skor Untuk Variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ).....	126
Lampiran 4 : Skor Untuk Variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ).....	127
Lampiran 5 : Skor Untuk Variabel Kinerja (Y).....	128
Lampiran 6 : Pengolahan Data Uji Validitas untuk Variabel $X_1$ .....	129
Lampiran 7 : Pengolahan Data Uji Validitas untuk Variabel $X_2$ .....	130
Lampiran 8 : Pengolahan Data Uji Validitas untuk Variabel Y.....	131
Lampiran 9 : Data Reliabilitas Instrumen Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ).....	132
Lampiran 10 : Olah Data Dan Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	133
Lampiran 11 : Data Reliabilitas Instrumen Kepuasan Kerja ( $X_2$ ).....	134
Lampiran 12 : Olah Data Dan Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	135
Lampiran 13 : Data Reliabilitas Instrumen Kinerja (Y).....	136
Lampiran 14 : Olah Data Dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	137
Lampiran 15 : Olah Data untuk Menentukan Koefisien Korelasi Berganda ...	138
Lampiran 16 : Hasil Keluaran Matriks Korelasi.....	139

