

## ABSTRAK

Bank Cimb Niaga senantiasa mengedepankan etika dan profesionalisme dalam bekerja untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi karyawan. Pelaksanaan filosofi maupun nilai-nilai utama perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan diharapkan menghasilkan budaya perusahaan yang mendukung pencapaian sasaran perusahaan. Budaya perusahaan yang dikembangkan tidak saja akan terbatas pada nilai-nilai utama, namun bisa juga pada aspek kompetensi fungsional dan teknikal yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk mencapai rencana dan sasaran usaha.

Salah satu tantangan perusahaan pasca merger adalah penyesuaian pada proses sosialisasi budaya perusahaan bank Cimb Niaga kepada karyawan yang sebelumnya berbeda budaya perusahaan. Para karyawan diperkenalkan dengan nilai dan budaya perusahaan agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja bank Cimb Niaga, dalam hal ini pemimpin dengan gaya kepemimpinannya berperan penting dalam mempengaruhi karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dan hal ini akan berbeda antar pribadi manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan *Call Center* Bank Cimb Niaga. Metode penelitian bersifat deskriptif, yaitu untuk mendapatkan gambaran yang mendalam tentang obyek penelitian dan mengetahui pengaruh dari objek satu dengan objek lainnya. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari departemen *human resources*. Responden survei terdiri dari 114 orang. Analisa data menggunakan program SPSS 16 untuk menganalisis budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap kinerja dengan nilai  $R^2$  sebesar (0,855). Pengaruh variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel dependen sebesar 75,6%

Perlu diadakannya pelatihan mengenai budaya perusahaan secara berkesinambungan serta sosialisasi kepada seluruh karyawan sehingga karyawan benar-benar memahami budaya perusahaan dan dapat bekerja sesuai dengan budaya perusahaan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Manajemen menekankan kepada setiap manajer untuk menerapkan dan memberikan teladan kepada karyawan dan hendaknya lebih melibatkan peranan anggota dalam setiap pengambilan keputusan serta memberikan kepercayaan kepada bawahan untuk mengarahkan dirinya sendiri dalam memikul tanggung jawab yang diberikan.