

Yayasan Mercu Buana
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat

Sumber : S
Tanggal : 25/5/2018
No. Reg. : 1. T14152061
2. TM/51/15/197



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA
PERUSAHAAN TERHADAP *SERVICEMAN ENGAGEMENT*
DI PERUSAHAAN PENGENDALI HAMA
(Studi Kasus Pada PT. Neutron Mitra Abadi)**

KARYA AKHIR

Oleh
YOSE RIVAND DAMURI
55109120058

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



**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA
PERUSAHAAN TERHADAP *SERVICEMAN ENGAGEMENT*
DI PERUSAHAAN PENGENDALI HAMA
(Studi Kasus Pada PT. Neutron Mitra Abadi)**

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

**Oleh
YOSE RIVAND DAMURI
55109120058**

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

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of leadership style, corporate culture on engagement of serviceman in PT. Neutron Mitra Abadi. The study was conducted to employee population and the data was all collected from population (saturated sample) by using questionnaire. The analytical tool used in this research is simple & multiple linear regression. The results showed that: (1) leadership style affects the engagement of serviceman; (2) corporate culture affects engagement of serviceman (3) leadership style and corporate culture affect simultaneously to the engagement of serviceman. Although the research showed that leadership style and corporate culture have the same effect to the engagement, it is concluded that company should strengthen and enhance the leadership style first to get more power of engagement rather than corporate culture.

Key words : leadership style, corporate culture, engagement

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, terhadap *serviceman engagement* di PT. Neutron Mitra Abadi. Penelitian dilakukan terhadap populasi karyawan. Sedangkan data diambil secara keseluruhan (sampel jenuh) dengan mengisi kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap *engagement* para *serviceman* ; (2) budaya perusahaan berpengaruh terhadap *engagement* para *serviceman*; (3) gaya kepemimpinan dan budaya perusahaan secara bersama-sama berpengaruh kepada *engagement* para *serviceman*. Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya perusahaan sama-sama memiliki pengaruh terhadap *engagement* para *serviceman*, namun diketahui bahwa perusahaan sebaiknya memperkuat dan menata gaya kepemimpinan terlebih dahulu untuk kemudian disusul oleh budaya perusahaan.

Kata kunci : gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, dan *engagement*.

PENGESAHAN

Judul : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan terhadap *Servicean Engagement* di Perusahaan Pengendali Hama (Studi Kasus pada PT. Neutron Mitra Abadi)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yose Rivand Damuri

NIM : 55109120058

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Mengesahkan

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Anik Trisuwarni, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan terhadap *Serviceman Engagement* di Perusahaan Pengendali Hama (Studi Kasus pada PT. Neutron Mitra Abadi)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yose Rivand Damuri

NIM : 55109120058

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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, Maret 2012

METERAI
TEMPEL

0E416ABF00106

6000



EUP

Yose Rivand Damuri

UNIVERSITAS MERCU BUANA
Jember
Harap Diwawakili

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala berkah dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini. Selain itu, tidak bisa dilupakan dari ingatan penulis, bahwa selesainya tesis ini tidak lain berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Anik Trisuwarni MM, selaku Dosen Pembimbing yang sangat banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino, yang telah memberikan saran, pendapat dan pertanyaan melalui kesempatan seminar karya akhir. Terima kasih pula saya ucapkan kepada Prof. Ngadino yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengasah lagi materi seminar dengan mempresentasikannya kembali di perkuliahan *HR Research*.
3. Semua Bapak dan Ibu dosen pengampu pada program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan materi kuliah dengan penuh perhatian.
4. Istriku, Shinta Rilyasari dan anak-anakku, Oliver dan Qesky yang telah dengan setia menemani dan memberikan dukungan moril agar tesis ini dapat diselesaikan secara tepat waktu. Berkat kalianlah saya meneruskan kuliah ke jenjang S 2. Oleh karena itu, kupersembahkan tesis ini untuk kita semua.
This is for you, this is for us... with love..

5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan untuk segera selesainya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu saya berharap bahwa suatu saat ada penelitian-penelitian lanjutan yang akan menyempurnakan penelitian ini yang akan memberikan nilai tambah secara maksimal kepada dunia usaha pada umumnya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak terkait, seiring harapan agar tesis ini bermanfaat bagi yang mempergunakannya.

Jakarta, Maret 2012

Penulis

Yose Rivand Damuri

DAFTAR ISI

ABSTRACT / ABSTRAK	i
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II: DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	12
2.2. Lingkup Bidang Usaha	15
2.3. Sumber Daya	16
2.3.1. Sumber Daya Fisik	16
2.3.2. Sumber Daya Manusia	18
2.4. Tantangan Bisnis	21
2.4.1. Gambaran Pasar dan Segmen Pasar	21
2.4.2. Trend Perkembangan Pasar	24
2.5. Proses Bisnis	25
BAB III: KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka	31

3.1.1.	Employee Engagement	32
3.1.2.	Gaya Kepemimpinan	38
3.1.3.	Budaya Perusahaan	42
3.2.	Rerangka Pemikiran	45
3.2.1.	Gaya Kepemimpinan dan Employee Engagement	45
3.2.2.	Budaya Perusahaan dan Employee Engagement	47
3.2.3.	Gaya Kepemimpinan, Budaya Perusahaan dan Employee Engagement	48
3.2.4.	Penelitian Terdahulu	48
3.3.	Hipotesis	53
BAB IV: METODE RISET		
4.1.	Objek Riset	55
4.1.1.	Populasi dan Sampel	55
4.1.2.	Lokasi dan Waktu Riset	56
4.2.	Metode Riset	56
4.2.1.	Jenis dan Sumber Data	56
4.2.2.	Metode Pengumpulan Data	57
4.3.	Variabel Penelitian dan Pengukuran	57
4.3.1.	Dimensi <i>Employee Engagement</i>	58
4.3.2.	Dimensi Gaya Kepemimpinan	59
4.3.3.	Dimensi Budaya Perusahaan	59
4.3.4.	Definisi Operasional	60
4.3.5.	Pengujian Instrumen Penelitian	62
4.3.6.	Pengujian Asumsi Klasik	64
4.4.	Metode Analisis Data	66
4.4.1.	Metode Analisis Deskriptif	66
4.4.2.	Metode Analisis Verifikatif	67

BAB V: HASIL DAN ANALISIS	
5.1.	Karakteristik Responden 71
5.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71
5.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 71
5.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 72
5.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 72
5.2.	Analisis Deskriptif 72
5.2.1.	Persepsi Responden atas Gaya Kepemimpinan 73
5.2.2.	Persepsi Responden atas Budaya Perusahaan 74
5.2.3.	Persepsi Responden atas <i>Serviceman Engagement</i> 76
5.3.	Deskriptif Variabel Penelitian 78
5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas 79
5.4.1.	Uji Validitas 79
5.4.2.	Uji Reliabilitas 81
5.5.	Uji Asumsi Klasik 81
5.5.1.	Uji Normalitas 81
5.5.2.	Uji Multikolinieritas 83
5.5.3.	Uji Autokorelasi 84
5.5.4.	Uji Heteroskedastisitas 86
5.6.	Analisis untuk Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana 87
5.6.1.	Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap <i>Serviceman Engagement</i> 87
5.6.2.	Analisis Pengaruh Budaya Perusahaan terhadap <i>Serviceman Engagement</i> 88
5.7.	Analisis untuk Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda 90
5.7.1.	Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan terhadap <i>Serviceman Engagement</i> 90

5.8.	Matrix Korelasi Per-Dimensi	92
5.8.1.	Terkait Hubungan antara Variabel Gaya Kepemimpinan dengan <i>Serviceman Engagement</i>	94
5.8.2.	Terkait Hubungan antara Variabel Budaya Perusahaan dengan <i>Serviceman Engagement</i>	97
5.9.	Pembahasan	98
5.9.1.	Variabel Gaya Kepemimpinan	98
5.9.2.	Variabel Budaya Perusahaan	100
5.9.3.	Variabel Gaya Kepemimpinan dan Variabel Budaya Perusahaan secara Bersamaan	105

BAB VI: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1.	Kesimpulan	107
6.2.	Implikasi Manajerial / Rekomendasi	108
6.2.1.	Gaya Kepemimpinan	109
6.2.2.	Budaya Perusahaan	111
6.3.	Keterbatasan Penelitian	112
6.4.	Agenda Penelitian Mendatang	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	: Perbedaan Metode Pengendalian Hama	28
Tabel 4.1.	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator	60
Tabel 4.2.	: Tabel Skala Likert	62
Tabel 5.1.	: Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 5.2.	: Usia Responden	71
Tabel 5.3.	: Tingkat Pendidikan Responden	72
Tabel 5.4.	: Lama Bekerja Responden	72
Tabel 5.5.	: Persepsi Responden atas Gaya Kepemimpinan	73

Tabel 5.6.	: Persepsi Responden atas Budaya Perusahaan	74
Tabel 5.7.	: Persepsi Responden atas <i>Serviceman Engagement</i>	76
Tabel 5.8.	: Deskriptif Statistik	78
Tabel 5.9.	: Validitas Item	79
Tabel 5.10.	: Reliabilitas per Variabel	81
Tabel 5.11.	: Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 5.12.	: Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 5.13.	: Uji Durbin Watson	85
Tabel 5.14.	: Hasil Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap <i>Serviceman Engagement</i>	87
Tabel 5.15.	: Hasil Analisis Pengaruh Budaya Perusahaan terhadap <i>Serviceman Engagement</i>	89
Tabel 5.16.	: Hasil Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan terhadap <i>Serviceman Engagement</i>	90
Tabel 5.17.	: Hasil Uji F	92
Tabel 5.18.	: Matriks Korelasi antar Dimensi Variabel	93
Tabel 5.19.	: Matriks Korelasi antar Dimensi Variabel dan signifikansinya	94

DAFTAR RUMUS

Rumus 4.1.	: Rumus Uji Validitas	63
Rumus 4.2.	: Rumus Uji Reliabilitas	64
Rumus 4.3.	: Rumus Korelasi Parsial	67
Rumus 4.4.	: Rumus Korelasi Ganda	68
Rumus 4.5.	: Rumus Analisis Regresi Linier Berganda	68
Rumus 4.6.	: Rumus Nilai Pada Persamaan Regresi Linier Berganda	69
Rumus 4.7.	: Rumus Jumlah Kuadrat Regresi	69
Rumus 4.8.	: Rumus Jumlah Kuadrat Residu	70

Rumus 4.9. : Rumus <i>F-test</i>	70
Rumus 5.1. : Rumus Korelasi Antar Dimensi	92
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 2.1. : <i>Interferometer</i>	17
Gambar 2.2. : <i>Methyl Bromide</i>	17
Gambar 2.3. : <i>Leak Detector</i>	17
Gambar 2.4. : <i>Safety Standard</i>	17
Gambar 2.5. : Aktivitas Fumigasi dan Perlengkapannya	17
Gambar 2.6. : Umpan Tikus	17
Gambar 2.7. : Perangkap Massal	17
Gambar 2.8. : <i>Fly Trap</i>	17
Gambar 2.9. : <i>Mice Motel</i>	18
Gambar 2.10. : <i>Glue Trap</i>	18
Gambar 2.11. : Gel Anti Kecoa	18
Gambar 2.12. : <i>Jet Thermal Fogger</i>	18
Gambar 2.13. : <i>Mist Blower</i>	18
Gambar 2.14. : <i>Residual Sprayer</i>	18
Gambar 2.15. : <i>Black Hole</i>	18
Gambar 2.16. : Struktur Organisasi PT. Neutron Mitra Abadi	20
Gambar 3.1. : Rerangka Pemikiran	53
Gambar 5.1. : <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	83
Gambar 5.2. : Grafik Plot Uji Heteroskedastisitas	86
Gambar 5.3. : Proses Terbentuknya Budaya Organisasi	103
DAFTAR PUSTAKA	114
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	117

Lampiran 2	: Data Validitas Item	122
Lampiran 3	: Data Reliabilitas per Variabel	123
Lampiran 4	: Data Mentah Kuesioner	124
Lampiran 5	: Data Korelasi per Dimensi	125
Lampiran 6	: Data Persepsi Responden	126
Lampiran 7	: Data Regresi Hipotesa 1 s/d 3	128
Lampiran 8	: Perhitungan Kekuatan <i>Normative Vs Pragmatis</i> dalam Budaya Perusahaan	130
Lampiran 9	: Denah Lokasi Kantor PT. Neutron Mitra Abadi	131
RIWAYAT HIDUP		132