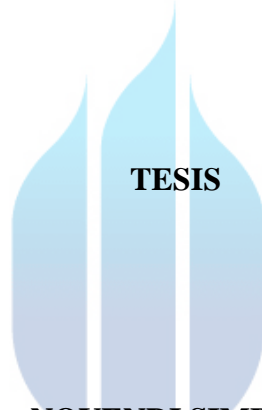




**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN TEAMWORK TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT DI MEDIASI OLEH MOTIVASI
BERPRESTASI PADA DIVISI LAYANAN HALO BCA BUMI SERPONG
DAMAI**



TESIS

**NOVENDI SIMBOLON
55121110093**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN TEAMWORK TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT DI MEDIASI OLEH MOTIVASI
BERPRESTASI PADA DIVISI LAYANAN HALO BCA BUMI SERPONG
DAMAI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**NOVENDI SIMBOLON
55121110093**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Teamwork terhadap
Employee Engagement dimediasi oleh Motivasi Berprestasi pada
Divisi Layanan Halo BCA Bumi Serpong Damai

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian masalah Perusahaan

Nama : Novendi Simbolon

Nim : 55121110093

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 07 Agustus 2023

Mengesahkan

Pembimbing



Dr, Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr.Nurul Hidayah, Msi.,Ak)



(Dr.Lenny Christina Nawangsari,ST.,MM.,CHRA)

LEMBAR PERNYATAAN

Peneliti yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Teamwork terhadap
Employee Engagement dimediasi oleh Motivasi Berprestasi
pada Divisi Layanan haloBCA Bumi Serpong Damai

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Novendi Simbolon

Nim : 55121110093

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan hasil karya peneliti sendiri dengan dibimbing oleh Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, Agustus 2023



Novendi Simbolon

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Novendi Simbolon
Nim : 55121110093
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul

“Pengaruh Budaya Organisasi dan Teamwork terhadap *Employee Engagement* dimediasi oleh Motivasi Berprestasi Divisi Layanan halo BCA Bumi Serpong Damai”

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada 11 Juli 2023, didapat nilai persentase sebesar 30%

Jakarta, 11 Juli 2023

Administration Turnitin



Ari Pangudi, A.md

ABSTRAK

Contact center berperan penting bagi perusahaan sebagai media informasi bagi konsumen yang membutuhkan suatu informasi mengenai produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Sebagai garda terdepan perusahaan memberikan citra yang baik bagi nasabah haloBCA memerlukan sumber daya manusia yang profesional, memiliki dedikasi yang tinggi serta semangat yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BCA. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, teamwork terhadap employee engagement dimediasi oleh motivasi berprestasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan haloBCA yang bekerja lebih dari 1 tahun berjumlah 292 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling (convenience sampling) dengan rumus slovin diperoleh 168 responden. Analisis data menggunakan Teknik analisis SEM PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi, motivasi berprestasi berpengaruh positif dan significant terhadap employee engagement. Teamwork tidak berpengaruh positif terhadap employee engagement, dan teamwork melalui mediasi motivasi berprestasi berpengaruh positif dan significant terhadap employee, demikian juga dengan dimedias oleh motivasi berprestasi, budaya organisasi dan teamwork dapat memperkuat pengaruh terhadap employee engagement di haloBCA BSD.

Kata kunci: *Budaya Organisasi, Teamwork, Motivasi Berprestasi, Employee Engagement*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Contact center plays an important role for the company as a medium of information for consumers who need information about products or services provided by the company. As the frontline of the company, providing a good image for haloBCA customers requires professional human resources, high dedication and high enthusiasm in providing services to BCA customers. This research was conducted to determine the influence of organizational culture, teamwork on employee engagement mediated by achievement motivation. The method used in this study is quantitative research. The population in this study is haloBCA employees who work for more than a year total 292 employees. The sampling technique using accidental sampling (convenience sampling) with the slovin formula was obtained by 168 respondents. Data analysis using SEM PLS (Partial Least Square) analysis technique. The results showed that organizational culture variables, achievement motivation had a positive and significant effect on employee engagement. Teamwork does not have a positive effect on employee engagement, and teamwork through mediation of achievement motivation has a positive and significant effect on employees, as well as mediated by achievement motivation, organizational culture and teamwork can strengthen the influence on employee engagement at halo BCA BSD.

Keywords: Organizational Culture, Teamwork, Achievement Motivation, Employee Engagement



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Teamwork terhadap Employee Engagement dimediasi oleh Motivasi Berprestasi Divisi Layanan HaloBCA Bumi Serpong Damai” Tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM selaku dosen pembimbing yang dengan sangat baik membimbing hingga tesis ini dapat selesai dengan baik
5. Bapak Dr. Eny Aryanto, Msi selaku dosen penelaah yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Angela Wanodya Sawangie selaku Kabiro Layanan HaloBCA Bumi Serpong Damai
7. Karyawan Halo BCA, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Karyawan BAK dan TU Universitas Mercu Buana yang sudah sangat membantu dalam memberikan informasi dan administrasi.
9. Teman mahasiswa satu angkatan dan satu jurusan yang telah banyak membantu memberikan arahan dalam penyelesaian Tesis ini.
10. Teristimewa, keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa, waktu dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2023

Novendi Simbolon

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR SIMILARITY CHECK	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kontribusi Penelitian	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 <i>Employee Engagement</i>	15
2.1.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	15
2.1.2 Faktor faktor yang mempengaruhi <i>employee engagement</i>	16
2.1.3 Dimensi dan Indikator <i>Employee Engagement</i>	16
2.2 Motivasi berprestasi	18
2.2.1 Teori Motivasi	18
2.2.2 Pengertian motivasi berprestasi	21
2.2.3 Faktor Faktor yang mempengaruhi Motivasi berprestasi	21
2.2.4 Dimensi dan Indikator Motivasi berprestasi	22
2.3 Budaya Organisasi	23
2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi	23
2.3.2 Fungsi Budaya Organisasi	24
2.3.3 Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi	24
2.4 Teamwork	25
2.4.1 Pengertian <i>Teamwork</i>	25
2.4.2 Dimensi dan Indikator <i>Teamwork</i>	26
2.5 Penelitian terdahulu	27
2.6 Pengembangan Hipotesis	33
2.6.1 Budaya Organisasi terhadap <i>Employee engagement</i>	33
2.6.2 <i>Teamwork</i> berpengaruh terhadap <i>Employee engagement</i>	33
2.6.3 <i>Teamwork</i> berpengaruh terhadap motivasi berprestasi	34
2.6.4 Budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi berprestasi	34
2.6.5 Motivasi berprestasi terhadap <i>Employee Engagement</i>	35
2.6.6 Budaya organisasi terhadap <i>employee engagement</i> melalui Motivasi Berprestasi	35

2.6.7	<i>Teamwork</i> terhadap <i>employee engagement</i> melalui motivasi berprestasi	36
-------	--	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1	Definisi Naratif	38
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	40
3.3	Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	42
3.4	Metode Pengumpulan data	43
3.5	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Analisis Deskriptif	44
3.5.2	Structural Equation Model (SEM) Partial Least Square (PLS).....	44
3.5.3	Uji Measurement (Outer Model)	45
3.5.4	Uji Model Structural (Inner Model)	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum	49
4.1.1	Sejarah Organisasi.....	49
4.1.2	Tentang halo BCA.....	50
4.1.3	Lingkup Bidang Usaha.....	51
4.1.4	Sumber Daya Organisasi.....	54
4.1.5	Tantangan Bisnis	54
4.1.6	Proses Kegiatan Bisnis.....	55
4.2	Statistik Deskriptif.....	56
4.2.1	Deskripsi Responden.....	56
4.3	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	59
4.4	Hasil analisis data	62
4.4.1	Hasil analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	62
4.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	72
4.4.2	Hasil analisis Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	73
4.4.2.1	<i>Uji Ketepatan Model</i>	73
1.	<i>R square (R²)</i>	73
2.	<i>Q² Predictive Relevance</i>	74
3.	<i>Goodness of Fit Index (GoF)</i>	74
4.4.3	Hasil Pengujian Hipotesis <i>Bootstraping</i>	75
4.5	Pembahasan	79
4.5.1	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Employee Engagement</i>	79
4.5.2	Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	80
4.5.3	Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap Motivasi berprestasi	81
4.5.4	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi berprestasi	82
4.5.5	Pengaruh Motivasi berprestasi terhadap <i>Employee Engagement</i>	83

4.5.6 Pengaruh Budaya Organisasi melalui motivasi berprestasi terhadap <i>Employee Engagement</i>	84
4.5.7 Pengaruh Teamwork melalui motivasi berprestasi terhadap <i>Employee Engagement</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Bank di Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Pra Survey Faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya..... <i>Employee Engagement</i>	6
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Employee Engagement	7
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Motivasi Berprestasi	8
Tabel 1.5 Hasil Pra survey Teamwork.....	9
Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Budaya Organisasi	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel Employee Engagement	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel Motivasi Berprestasi	40
Tabel 3.3 Operasional Variabel Budaya Organisasi	40
Tabel 3.4 Operasional Variabel Teamwork	41
Tabel 3.5 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Lama Bekerja	58
Tabel 4.6 Kategorisasi Rentang Skala	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Convergent (Nilai Loading Factor awal)	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Convergent (Nilai Loading Factor Akhir)	67
Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extraced (AVE).....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Discriminant (Nilai Cross Loading)	69
Tabel 4.12 Uji Validitas Discriminant Fornell-Larcker Criterion	71
Tabel 4.13 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	72
Tabel 4.14 Nilai R^2	73
Tabel 4.15 Nilai Q^2	74
Tabel 4.16 Path Coeffisient (Direct Effect dan Indirect Effect)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Compulsory Halo BCA Jan 2022 – Apr 2023	4
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 3.1 Skema Inner Model dan Outer Model.....	63
Gambar 4.1 Loading Factor awal.....	118
Gambar 4.2 Hasil Loading Factor Akhir.....	119
Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis <i>Bootsrapping</i>	117



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner faktor faktor yang mempengaruhi belum optimalnya <i>Employee Engagement</i>	94
Kuesioner Pra Survey Employee Engagement	95
Kuesioner Pra Survey Motivasi Berprestasi	96
Kuesioner Pra survey Teamwork	96
Kuesioner Pra Survey Budaya Organisasi	97
Kuesioner Penelitian	101
Jawaban Hasil Kuesioner Penelitian	109
Surat Keterangan Izin Penelitian dari Perusahaan	115
Surat Tugas Bimbingan Tesis	116



UNIVERSITAS
MERCU BUANA