

**PENGARUH REKRUTMEN, KEPEMIMPINAN
TRANFORMASIONAL DAN KEPERCAYAAN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CALL CENTER*
DI PT BANK MEGA TBK TENDEAN JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salahsatu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Adam Pratama

NIM : 43114110489

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adam Pratama
NPM : 43114110489
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 September 2017



Adam Pratama
NIM: 43114110489

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adam Pratama
NIM : 43114110489
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Rekrutmen, Kepemimpinan Transformasional dan Kepercayaan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Call Center di PT Bank Mega Tbk Tendean Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 5 September 2017

Disahkan Oleh :

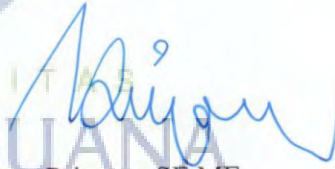
Pembimbing,

Ketua Penguji



Mafizatun Nurhayati, SE,MM

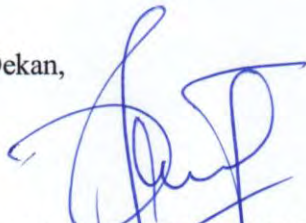
Tanggal : 12/9/2017.



Priyono, SE,ME

Tanggal : 12/9/2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA

Tanggal : 12/9/2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal : 12/9. 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas nikmat sehat, berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya sehingga penulis dapat dimudahkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Rekrutmen, Kepemimpinan Transformasional dan Kepercayaan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan *Call Center* di PT Bank Mega Tbk Tendean Jakarta” disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari seluruh pihak untuk penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis sangat mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Mafizatul Nurhayati, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orangtua tercinta dan adik saya yang begitu banyak memberikan dukungan moril, materil dan doanya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

7. Sahabat-sahabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersama selama masa kuliah dan saling memberi motivasi dalam menyusun skripsi.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dan namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk skripsi ini agar mendekati sempurna. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 9 September 2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Adam Pratama

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I

PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Kontribusi Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
3. Prinsip Pendekatan manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
4. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
B. Rekrutmen.....	21
1. Pengertian Rekrutmen.....	21
2. Proses Rekrutmen.....	22
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Rekrutmen.....	23
4. Tujuan Rekrutmen.....	23
5. Dimensi dan Indikator Rekrutmen.....	24
C. Kepemimpinan Transformasional.....	26
1. Pengertian Kepemimpinan Transformasional.....	26
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kepemimpinan Transformasional.....	33
3. Dimensi dan Indikator Kepemimpinan Transformasional.....	34
D. Kepercayaan Organisasi.....	37
1. Pengertian Kepercayaan Organisasi.....	37
2. Cara membangun kepercayaan organisasi.....	39
3. Pengaruh kepercayaan organisasi terhadap Kinerja.....	39
4. Dimensi dan Indikator Kepercayaan Organisasi.....	40
E. Kinerja Karyawan.....	41
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	41
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	42

3. Dimensi Kinerja Karyawan.....	42
F. Penelitian Terdahulu.....	43
G. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	51
1. Hubungan Rekrutmen dan Kinerja Karyawan.....	51
2. Hubungan Kepemimpinan Tranformasional dan Kinerja Karyawan.....	51
3. Hubungan Kepercayaan Organisasi dan Kinerja Karyawan.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian	55
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	55
1. Rekrutmen.....	55
2. Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	56
3. Kepercayaan Organisasi.....	57
4. Kinerja.....	59
D. Pengukuran Variabel.....	61
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	62
1. Populasi.....	62
2. Sampel Penelitian.....	62
F. Teknik Pengumpulan Data.....	63
G. Metode Analisis.....	64
1. Analisis Deskriptif.....	64
2. Partial Least Square (Smart-PLS)	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
B. Statistik Deskriptif.....	73
1. Karakteristik Responden.....	73
2. Karakteristik Variabel.....	75
C. Metode Analisis Data : Component Based Structural Equation Modeling.....	81
1. Evaluasi Measurement Model (outer model)	82
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model).....	93
D. Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	99

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Report Turnover Agent.....	4
3.1	Definisi Operasional Variabel Rekrutme.....	56
3.2	Definisi Operasional Variabel Kepemimpinan Transformasional.....	57
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepercayaan Organisasi.....	58
4.1	Karakteristik Usia Responden.....	73
4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	73
4.3	Karakteristik Pendidikan Responden	74
4.4	Karakteristik Masa Kerja Responden	74
4.5	Kuisisioner Rekrutmen	75
4.6	Kuisisioner Kepemimpinan Transformasional	76
4.7	Kuisisioner Kepercayaan Organisasi.....	78
4.8	Kuisisioner Kinerja Karyawan	80
4.9	Hasil pengujian Convergent Validity.....	83
4.10	Hasil pengujian Convergent Validity (modifikasi).....	86
4.11	Cros Loading antar Indikator	89
4.12	Hasil Pengujian Composite Reliability.....	91
4.13	Hasil Pengujian Cornbachs Alpha	92
4.14	Grafik Pengujian Cornbachs Alpha	92
4.15	Nilai R-Square	93
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	94

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1. 1	Alur Rekrutmen	5
2. 1	Kerangka Konseptual.....	53
4. 1	Logo PT Bank Mega Tbk.....	71
4. 2	Hasil Algoritma PLS	85
4. 3	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	88
4. 4	Grafik Pengujian Composite Reliability.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran I	Struktur Organisasi	104
Lampiran II	Kuisisioner Penelitian.....	105
Lampiran III	Olah Data SPSS.....	110

