

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI CUSTOMER SERVICE
PT. BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG PASAR BARU
(Studi pada Divisi Customer Service di PT. Bank Cental Asia Tbk)**

SKRIPSI



oleh:

NAMA : FERI YAMIN

NIM : 43119120231

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI CUSTOMER SERVICE
PT. BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG PASAR BARU**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas

Mercu Buana Jakarta



NIM : 43119120231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Feri Yamin

NIM : 43119120231

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Maret 2024



Feri Yamin

43119120231

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feri Yamin
NIM : 43119120231
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Organisasi, dan Lingkungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Pasar Baru.

Tanggal Sidang : 15 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak.,CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 02243460



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk. cabang Pasar Baru. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dan dilakukan pada karyawan Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk cabang Pasar Baru. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data *component* atau *variance based SEM (Structural Equation Modeling)* dimana untuk melakukan olah datanya menggunakan program *Smart-Partial Least Square (Smart-PLS)*. PLS (*Partial Least Square*) merupakan model dari *variancebased SEM (Structural Equation Modeling)* (Ghazali, 2014). Pengujian Model Struktural merupakan pengembangan konsep dan teori dalam menganalisis hubungan variabel eksogen dan endogen telah dijelaskan dalam kerangka konseptual. Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan. Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan. Hubungan Lingkungan Organisasi dengan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Organisasi, Lingkungan Organisasi dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research is to determine the effect of transformational leadership style, organizational communication and work environment on employee performance in the Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk. Pasar Baru branch. This research was conducted using survey method and carried out in employees of the Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk Pasar Baru branch. The data analysis technique used was component or variance based data analysis methods SEM (Structural Equation Modeling) where to process the data using the Smart-Partial Least Square (Smart-PLS) program. PLS (Partial Least Square) is a model of variance based SEM (Structural Equation Modeling) (Ghazali, 2014). Structural Model Testing is the development of concepts and theories in analyzing the relationship of exogenous and endogenous variables that have been described in a conceptual framework. The relationship between Transformational Leadership Style and Employee Performance has a positive and significant effect. The relationship between organizational communication and employee performance has a positive and significant effect. The relationship between organizational environment and employee performance has a positive and significant effect.

Keywords: *Transformational Leadership Style, Organizational Communication, Organizational Environment and Employee Performance*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Organisasi, dan Lingkungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk”**.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Catur Widayati, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan, nasihat-nasihat serta waktu yang telah diluangkan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
5. Teristimewa, Papa tercinta dan Mama tersayang yang selalu meberikan dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya. Semoga menjadi amal jariyah di hadapan Allah SWT Aamiin.
7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Seluruh teman-teman, Anisa Azzahra, Mulyadi, Ari, Rekha, Lydia, Vioni, Karin Mega Putri, dan Martinus Christian atas suka dukanya dan supportnya selama menimba ilmu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Karyawan pada Divisi Customer Service yang telah bersedia menjadi responden dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di unit kerja.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran membangun yang hendak disampaikan agar dapat menjadi lebih baik lagi di kemudian hari. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan dapat dijadikan sebagai masukan atau acuan bagi penelitian selanjutnya. Terima kasih.

Jakarta, 21 Juni 2023

Feri Yamin

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis | 10 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia | 10 |
| 2. Kinerja Karyawan | 18 |
| 3. Kepemimpinan Transformasional | 23 |
| 4. Komunikasi Organisasi | 27 |
| 5. Lingkungan Organisasi | 32 |
| B. Penelitian Terdahulu | 36 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 40 |
| D. Hipotesis Penelitian | 41 |
| 1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan... 41 | |
| 2. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan | 42 |
| 3. Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan | 43 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 45 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 45 |
| B. Desain Penelitian | 45 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel..... | 45 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1. | Definisi Variabel | 45 |
| 2. | Operasional Variabel..... | 47 |
| D. | Skala Pengukuran Variabel..... | 50 |
| E. | Populasi dan Sampel Penelitian | 51 |
| F. | Metode Pengumpulan Data..... | 52 |
| 1. | Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 2. | Sumber Data..... | 54 |
| G. | Metode Analisis Data..... | 54 |
| 1. | SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) – PLS (<i>Partial Least Square</i>)..... | 54 |
| 2. | Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>) | 55 |
| 1. | Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)..... | 56 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 58 |
| A. | Gambaran Umum Obyek Penelitian | 58 |
| 1. | Visi dan Misi PT. Bank Central Asia (PERSERO) Cabang Utama Pasar Baru. | 59 |
| B. | Analisis Deskriptif | 60 |
| 1. | Karakteristik Responden | 60 |
| 2. | Deskriptif Jawaban Responden | 63 |
| C. | Hasil Uji Kualitas Data | 68 |
| 1. | Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model..... | 68 |
| 2. | Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)..... | 78 |
| D. | Pembahasan Hasil Penelitian | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 86 |
| A. | Kesimpulan | 86 |
| B. | Saran | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 89 |
| LAMPIRAN | | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Data Hasil Pra Survey | 4 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel | 48 |
| Tabel 3. 2 Skala Ordinal | 51 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 61 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini..... | 61 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 62 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 62 |
| Tabel 4. 5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Gaya Kepemimpinan Transformasional..... | 63 |
| Tabel 4. 6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Komunikasi | 65 |
| Tabel 4. 7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Lingkungan Organisasi..... | 66 |
| Tabel 4. 8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kinerja Kerja.... | 67 |
| Tabel 4. 9 Hasil pengujian Convergent Validity | 69 |
| Tabel 4. 10 Hasil pengujian Convergent Validity (modifikasi) | 71 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings) | 74 |
| Tabel 4. 12 Hasil Pengujian AVE | 76 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)..... | 76 |
| Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha | 78 |
| Tabel 4. 15 Nilai R ² Variabel Endogen | 78 |
| Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis..... | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran | 41 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia (PERESERO) | 60 |
| Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS..... | 71 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia (PERESERO) | 60 |
| Gambar 4. 2 | 71 |
| Gambar 4. 3 Hasil Algoritma PLS (modifikasi)..... | 74 |
| Gambar 4. 4 Hasil Uji Bootstrapping | 81 |

