

ABSTRAK

Meningkatnya kebutuhan akan jasa perbankan tidak dapat terlepas dari pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Hal ini ditandai dengan banyaknya bank yang tumbuh dan berkembang di Indonesia, salah satunya adalah PT. Bank OCBC NISP Tbk yang harus bersaing dengan bank lain untuk menarik minat konsumen. Berbagai program dan promo menarik telah ditawarkan untuk menarik minat konsumen, namun disamping program dan promo tersebut dibutuhkanlah kinerja karyawan yang optimal sebagai kunci utama dalam perkembangan sektor perbankan.

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*) dan verifikatif (*verifivative research*). penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain, sedangkan penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 53 orang divisi marketing yang minimal telah bekerja selama setahun, dan didalamnya tidak termasuk direksi.

Analisis hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji T dan uji F untuk melihat dampak *transformational leadership* (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) di divisi marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa berdasarkan analisis hipotesis secara simultan *transformational leadership* dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai $F_{hitung} = 36,518$. Berdasarkan analisis hipotesis secara parsial, *transformational leadership* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan = 6,394, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan = 3,988.

Kata kunci: *transformational leadership*, lingkungan kerja, kinerja karyawan.

ABSTRACT

The increasing demand for banking services can't be separated from economic growth in Indonesia. It is characterized by the many banks that grew and developed in Indonesia, one of which is PT. Bank OCBC NISP Tbk, must compete with other banks to attract customer interest. Various programs and attractive promotions have been offered to attract consumer interest, but needed optimum employee performance as a key element to develop the banking sector.

In this study, the research method used descriptive research and verificative research. Descriptive research is research conducted to determine the value of an independent variable, either one or more variables (independent) without making comparisons, or connect with other variables, whereas verification research is research that aims to test the truth of a hypothesis through data collection in the field. Total population in this study as many as 53 people were working more than one year in marketing division, and excluding direction.

Analysis of this hypothesis used multiple regression analysis, T test and F test to see the effects of transformational leadership (X1) and work environment (X2) on employee performance (Y) in the marketing division of PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung either partially or simultaneously.

Results of this research states that based on the simultaneous analysis of transformational leadership and work environment affect the employee performance with a value of F count = 36.518. Based on partial hypothesis analysis, transformational leadership does significantly influence employee performance = 6,394, and the work environment significantly influence employee performance = 3,988.

Keywords: transformational leadership, work environment, employee performance.

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN i

ABSTRAK..... ii

ABSTRACT iii

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR..... xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah..... 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Perumusan Masalah..... 7

1.3 Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Manfaat Penelitian..... 8

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 9

1.6 Sistematika Penulisan..... 10

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1	Tinjauan Kepustakaan	12
2.1.1	Konsep dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.1	Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.1.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2	<i>Transformational Leadership</i>	18
2.1.2.1	Pengertian <i>Transformational Leadership</i>	18
2.1.2.2	Dimensi <i>Transformational Leadership</i>	20
2.1.3	Lingkungan Kerja.....	21
2.1.3.1	Pengertian Lingkungan Kerja.....	21
2.1.3.2	Dimensi Lingkungan Kerja	23
2.1.4	Kinerja Karyawan.....	24
2.1.4.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	24
2.1.4.2	Dimensi Kinerja Karyawan	25
2.1.4.3	Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27

BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1	Rerangka Penelitian.....	29
3.1.1	Dampak <i>Transformational Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan	29
3.1.2	Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	30
3.2	Model Penelitian.....	31
3.3	Hipotesis Penelitian.....	32

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Obyek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah PT. Bank OCBC NISP, Tbk	34
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Bank OCBC NISP, Tbk	35
4.1.3	Visi dan Misi	37
4.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	38
4.3	Metode Penelitian.....	39
4.3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	39
4.4	Teknik Analisis.....	40
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	40
4.4.1.1	Uji Normalitas	40
4.4.1.2	Uji Multikolinieritas	41
4.4.1.3	Uji Heteroskedastisitas	42
4.4.1.4	Uji Autokorelasi	42
4.4.2	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	44
4.4.2.1	Koefisien Korelasi.....	44
4.4.2.2	Koefisien Determinasi.....	45
4.4.3	Uji Validitas.....	46
4.4.4	Uji Reliabilitas.....	47
4.4.5	Uji Hipotesis	48
4.4.5.1	Regresi Linier Berganda.....	48
4.4.5.2	Uji T (Parsial).....	49
4.4.5.3	Uji F (Simultan)	50

4.5 Operasionalisasi Variabel.....	51
------------------------------------	----

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1 Hasil Penelitian.....	57
5.1.1 Analisis Karakteristik Responden	57
5.1.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Variabel	62
5.1.2.1 <i>Transformational Leadership</i> Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	62
5.1.2.2 Gambaran <i>Transformational Leadership</i> Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	87
5.1.2.3 Lingkungan Kerja Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	95
5.1.2.4 Gambaran Lingkungan Kerja Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	104
5.1.2.5 Kinerja Karyawan Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	109
5.1.2.6 Gambaran Kinerja Karyawan Pada Divisi Marketing PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung	114
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	118
5.2.1 Uji Asumsi Klasik	118
5.2.1.1 Uji Normalitas	118
5.2.1.2 Uji Multikolinieritas	122
5.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas	124

5.2.1.4 Uji Autokorelasi	125
5.2.2 Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	127
5.2.2.1 Koefisien Korelasi	127
5.2.2.2 Koefisien Determinasi	127
5.2.3 Uji Validitas.....	128
5.2.4 Uji Reliabilitas	131
5.2.5 Analisis Uji Hipotesis	133
5.2.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	133
5.2.5.2 Analisis Uji T (Parsial).....	134
5.2.5.3 Analisis Uji F (Simultan).....	135
5.3 Implikasi Manajerial.....	136

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	139
6.2 Saran	140
6.2.1 Saran Bagi Akademisi	140
6.2.2 Saran Bagi Perusahaan	140

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Karyawan Divisi <i>Microbanking</i> Tahun 2010-2013.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Konsumen Tahun 2010-2013.....	4
Tabel 1.3 Pencapaian Kinerja Karyawan	4
Tabel 1.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Kekuatan Hubungan Antara Dua Variabel	45
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Atasan.....	62
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Sense of Priority</i>	63
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian dan Fokus	63
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Menyimak Perasaan	64
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Cara Penyampaian Ide.....	64
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan.....	65
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Pemenuhan Komitmen	66
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Penepatan Janji	66
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Kekonsistenan	67
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan	67
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Penghormatan Terhadap Perbedaan ..	68
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian.....	68
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Pada Perasaan	69
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Penghormatan.....	70

Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Pentingnya Karyawan.....	70
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Penciptaan Kesuksesan.....	71
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Pencapaian Tujuan	72
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan Karyawan.....	72
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Bantuan Untuk Belajar dari Kesalahan.....	73
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Pemenuhan Tanggung Jawab	73
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Dampak Dari Suatu Tindakan	74
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Hasil Dari Suatu Tindakan	75
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Perbedaan	75
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Diri.....	76
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Kendali Dalam Hidup.....	76
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan.....	77
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Ketaatan.....	78
Tabel 5.28 Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan Kekuasaan dan Otoritas	78
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Pencapaian Tujuan	79
Tabel 5.30 Tanggapan Responden Mengenai Kekuasaan dan Otoritas.....	79
Tabel 5.31 Tanggapan Responden Mengenai Penyesuaian Rencana	80
Tabel 5.32 Tanggapan Responden Mengenai Konsentrasi Pada Tujuan.....	81
Tabel 5.33 Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Rencana dan Tujuan	81
Tabel 5.34 Tanggapan Responden Mengenai Visi	82
Tabel 5.35 Tanggapan Responden Mengenai Rencana	83
Tabel 5.36 Tanggapan Responden Mengenai Nilai dan Keyakinan	83

Tabel 5.37 Tanggapan Responden Mengenai Teladan	84
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Mengenai Hal Penting Dalam Perusahaan	85
Tabel 5.39 Tanggapan Responden Mengenai Kerja Sama	85
Tabel 5.40 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Inti Perusahaan	86
Tabel 5.41 <i>Communications Leadership</i>	87
Tabel 5.42 <i>Credible Leadership</i>	88
Tabel 5.43 <i>Caring Leadership</i>	88
Tabel 5.44 <i>Enabling Leadership</i>	89
Tabel 5.45 <i>Confident Leadership</i>	90
Tabel 5.46 <i>Follower-Centered Leadership</i>	91
Tabel 5.47 <i>Visionary Leadership</i>	92
Tabel 5.48 <i>Culture-Building Leadership</i>	93
Tabel 5.49 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan yang Akomodatif	95
Tabel 5.50 Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Perusahaan	96
Tabel 5.51 Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Misi Perusahaan	96
Tabel 5.52 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Bergaul Dengan Rekan Kerja.....	97
Tabel 5.53 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Dengan Rekan Kerja.....	97
Tabel 5.54 Tanggapan Responden Mengenai Peran Rekan Kerja.....	98
Tabel 5.55 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Tempat Kerja.....	98
Tabel 5.56 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pekerjaan	99
Tabel 5.57 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Tempat Kerja.....	99
Tabel 5.58 Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Kemampuan.....	100

Tabel 5.59 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Dengan Atasan.....	101
Tabel 5.60 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Pada Atasan	101
Tabel 5.61 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Gaji	102
Tabel 5.62 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Gaji.....	102
Tabel 5.63 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Tempat Kerja.....	103
Tabel 5.64 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Kerja	103
Tabel 5.65 <i>Company Policy</i>	104
Tabel 5.66 <i>Relationship with Peers</i>	105
Tabel 5.67 <i>Work Security</i>	105
Tabel 5.68 <i>Relationship with Supervisor</i>	106
Tabel 5.69 <i>Salary</i>	106
Tabel 5.70 <i>Working Conditions</i>	107
Tabel 5.71 Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Pekerjaan	109
Tabel 5.72 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Mencapai Tujuan	110
Tabel 5.73 Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi yang Diterima	110
Tabel 5.74 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Hubungan	111
Tabel 5.75 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Mengatur Waktu dan Biaya	112
Tabel 5.76 Tanggapan Responden Mengenai Penghormatan yang Diterima.....	112
Tabel 5.77 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Menilai Diri Sendiri ...	113
Tabel 5.78 Kuantitas Pekerjaan	114
Tabel 5.79 Kemampuan Mencapai Tujuan.....	114
Tabel 5.80 Evaluasi yang Diterima.....	115

Tabel 5.81 Kualitas Hubungan.....	115
Tabel 5.82 Kemampuan Mengatur Waktu dan Biaya.....	115
Tabel 5.83 Penghormatan yang Diterima	116
Tabel 5.84 Kemampuan Menilai Diri Sendiri.....	116
Tabel 5.85 <i>Descriptive Statistics</i>	119
Tabel 5.86 Koefisien Determinasi	123
Tabel 5.87 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	123
Tabel 5.88 Koefisien Korelasi	124
Tabel 5.89 Durbin Watson	126
Tabel 5.90 Koefisien Korelasi	127
Tabel 5.91 Koefisien Determinasi	128
Tabel 5.92 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	129
Tabel 5.93 <i>Measure of Sampling Adequacy (MSA)</i>	129
Tabel 5.94 <i>Factor Loading</i>	130
Tabel 5.95 Uji Reliabilitas	131
Tabel 5.96 <i>Item-Total Statistics</i>	132
Tabel 5.97 Persamaan Regresi	133
Tabel 5.98 Uji T	135
Tabel 5.99 Uji F	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank OCBC NISP, Tbk	36
Gambar 4.2 <i>Negative/ Positive Autocorrelation & No Autocorrelation</i>	43
Gambar 5.1 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 5.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 5.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Gambar 5.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	60
Gambar 5.5 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61
Gambar 5.6 Kategori Variabel <i>Transformational Leadership</i>	95
Gambar 5.7 Kategori Variabel Lingkungan Kerja.....	108
Gambar 5.8 Kategori Variabel Kinerja Karyawan	118
Gambar 5.9 Kurva <i>Transformational Leadership</i>	121
Gambar 5.10 Kurva Lingkungan Kerja.....	121
Gambar 5.11 Kurva Kinerja Karyawan	122
Gambar 5.12 <i>Scatter Plot</i>	125
Gambar 5.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	126