

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Pengaruh *Situational Leadership Team Leader* Terhadap *Job Insecurity Agent Call Center "X"* di PT. Infomedia Nusantara Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana *situational leadership Team Leader* memiliki pengaruh terhadap *job insecurity agent call center "X"* PT. Infomedia Nusantara Bandung yang diukur dengan menggunakan *job insecurity scale*.

Sampel pada penelitian ini adalah 179 orang *agent call center*. Penelitian ini merupakan penelitian *Quasi Experimental Design* yang menggunakan rancangan penelitian dengan menggunakan model *Single Group Pre-Test Post-Test Studies*. *Single Group Pre-Test Post-Test Studies* merupakan penelitian yang menjelaskan perbedaan dua kondisi yang diberlakukan (Graziano dan Raulin, 2000). Dalam penelitian ini, kondisi yang dimaksud adalah peneliti membandingkan *job insecurity agent call center "X"* sebelum dan sesudah diterapkannya *situational leadership* dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari oleh *Team Leader*. Perlakuan yang diberikan adalah pelatihan *situational leadership*. Modul pelatihan disusun berdasarkan konsep teori *situational leadership* yaitu mencakup *maturity*, *task behaviour* dan *relationship behaviour*.

Hasil penelitian menampilkan reaksi yang positif terhadap pelatihan yang diberikan, namun demikian hasil pengukuran derajat *job insecurity* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara peningkatan skor *situational leadership Team Leader* terhadap perbedaan skor *job insecurity agent call center*. Pengujian statistik yang dilakukan menggunakan Mancova menguji dua atau lebih variabel dependen metrik dengan variabel independen non metrik dengan hasil $p=0.342 > 0,05$.

Kesimpulan penelitian bahwa *situational leadership Team Leader* kurang berpengaruh terhadap derajat *job insecurity* pada *agent call center "X"* PT. Infomedia Nusantara. Saran teoritis untuk penelitian selanjutnya yang tertarik adalah sebaiknya lebih mempertimbangkan faktor *job insecurity* seperti data demografi dari responden penelitian agar intervensi yang diberikan dapat lebih berdampak terhadap penurunan derajat *job insecurity*. Saran praktis bagi PT. Infomedia Nusantara diharapkan memperbanyak melakukan kegiatan yang dapat meningkatkan kesiapan *Team Leader* dan *agent call center* dalam menghadapi perubahan kerja dalam perusahaan.

ABSTRACT

The title of this research is Influence Leaders Team Situational Leaders Against Insurance Agent Call Center "X" at PT. Infomedia Nusantara Bandung. The purpose of this study is to know the extent of situational leadership Team Leader has an influence on job insecurity agent call center "X" PT. Infomedia Nusantara Bandung measured using the scale of work unrest.

Sample in this research is 179 person call center agent. This research is Quasi Experimental Design research using research model using Single Group Pre-Test Post-Test Studies model. Single Post-Test Study Group One is a study explaining the differences between two conditions (Graziano and Raulin, 2000). In this study, conditions are examples of insecurity agent call center work "X" before and after the implementation of situational leadership in daily work activities by Team Leader. The treatment provided is situational leadership training. The training module is structured based on the concept of situational theory ie maturity, task behavior and relationship behavior.

Research result. Associated with the improvement of situational leadership achievement. Team Leader against job insecurity agent call center difference scores. Statistical test conducted using Mancova faith two or more dependent variable metric with non-metric independent variable with result $p = 0,342 > 0,05$.

Team leader less or less to degree of job insecurity at call center agent "X" PT. Infomedia Nusantara. Theoretical suggestions for further research that are interested in are higher uncertainty factors such as demographic data from research respondents in order to have more impact on decreasing degree of job insecurity. Practical advice for PT. Infomedia Nusantara is expected to multiply activities that can improve readiness. Team Leader and call center agents in job changes within the company

DAFTAR ISI

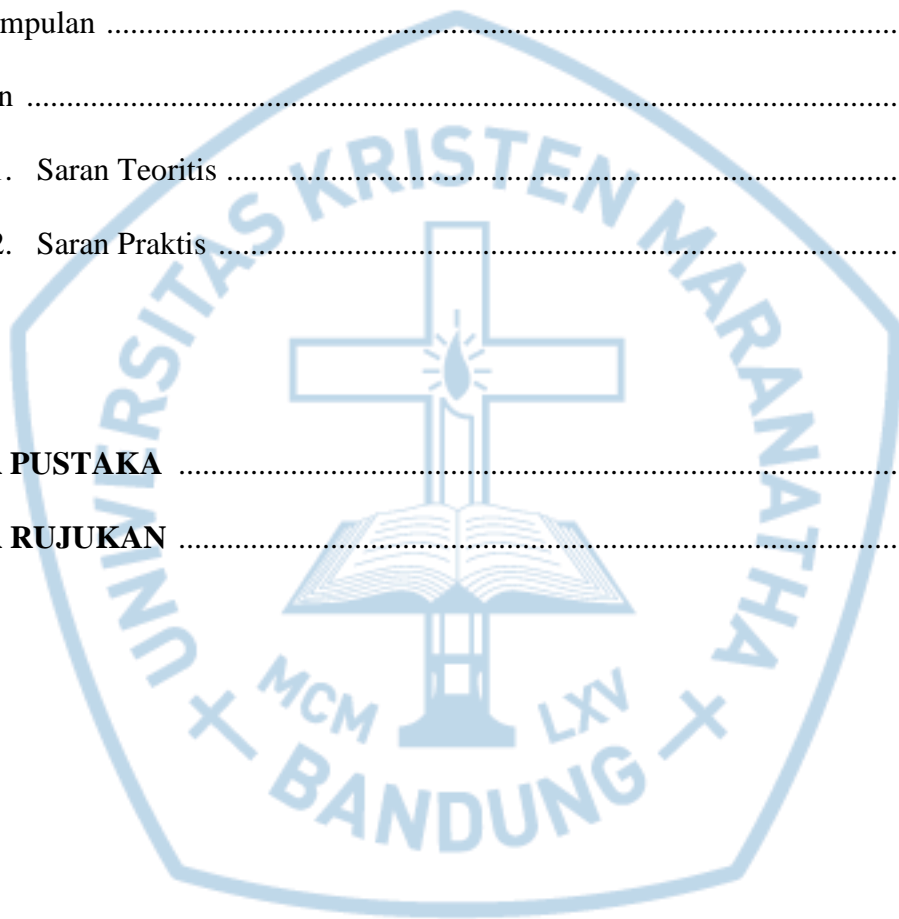
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1. Maksud Penelitian	13
1.3.2. Tujuan Penelitian	13
1.3.3. Kegunaan Penelitian	14
1.3.3.1. Kegunaan Teoritis	14
1.3.3.2. Kegunaan Praktis	14
1.4 Metodologi Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Tinjauan Teoritik	16
2.1.1. Kepemimpinan	16
2.1.1.1 Faktor-faktor kepemimpinan	16
2.1.1.2. Situational Leadership	18
2.1.2. <i>Job Insecurity</i>	26
2.1.2.1 Definisi <i>Job Insecurity</i>	26
2.1.2.2 Aspek-Aspek <i>Job Insecurity</i>	27
2.1.2.3. Faktor-Faktor <i>Job Insecurity</i>	29
2.1.2.4. Dampak <i>Job Insecurity</i>	31
2.1.2.5. <i>Work Based Social Support</i>	34
2.1.3. Pelatihan	36
2.1.3.1 Definisi Pelatihan	36
2.1.3.2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan	37
2.1.3.3 <i>Experiential Learning</i>	38
2.1.3.4 Karakteristik <i>Experiential Training</i>	39
2.1.3.5 Fase <i>Experiential Training</i>	41
2.1.4. Teori Belajar	46
2.1.5. Area Pembelajaran	44
2.1.6 Teori dan Konsep yang Berkaitan dengan Pelatihan	49
2.1.7 Metode pelaksanaan Pelatihan	51
2.1.7.1 Evaluasi Program <i>Training</i>	57
2.1.7.2 Fasilitator	59

2.2. Kerangka Pemikiran	63
2.3. Asumsi Penelitian	72
2.4. Hipotesa Penelitian	72
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	73
3.1. Rancangan Penelitian	73
3.2. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	75
3.2.1. Variabel Penelitian	75
3.2.2. Definisi Konseptual	76
3.2.2.1 Definisi Konseptual <i>Situational Leadership</i>	76
3.2.2.2 Definisi Konseptual <i>Job Insecurity</i>	76
3.2.3. Definisi Operasional	77
3.2.3.1 Definisi Operasional <i>Situational Leadership</i>	77
3.2.3.2 Definisi Operasional <i>Job Insecurity</i>	79
3.3. Alat Ukur	79
3.3.1. Alat Ukur Dependen Variabel	79
3.3.1.1 Prosedur Pengisian dan Penilaian	79
3.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabelitas Alat Ukur	80
3.3.1.3 Data Penunjang	80
3.3.2 Alat Ukur Independen Variabel	81
3.3.2.1 Prosedur Pengisian dan Penilaian	81
3.4. Pelatihan <i>Situational Leadership</i>	83
3.4.1. Tujuan Pelatihan <i>Situational Leadership</i>	83

3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	84
3.5.1 Populasi	84
3.5.2 Teknik Penarikan Sampel	85
3.5.3 Karakteristik Subjek Penelitian	85
3.6 Teknik Analisis Data	85
3.7 Hipotesa Statistik	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Hasil Penelitian	87
4.1.1 Gambaran Responden	87
4.1.1.1 Gambaran Responden Team Leader	87
4.1.1.2 Gambaran Responden <i>agent call center</i>	88
4.1.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Peningkatan Skor <i>Team Leader</i> Sebelum dan Sesudah Pelatihan	91
4.1.2.1. Hasil Uji Normalitas	93
4.1.2.2. Uji Beda Antara Skor Pre-test dan Post-test Team Leader ...	94
4.1.3 Uji Hipotesis Untuk Peningkatan Skor Karyawan	95
4.1.3.1 Uji Normalitas	95
4.1.3.2 Uji Beda Antara Skor Pre Test dan Post Test <i>Job Insecurty Pada Agent Call Center</i>	96
4.1.3.3 Uji Beda Antara Skor Leader Yang Mengalami Peningkatan Skor Dan Tidak Setelah Training	97

4.1.4 Uji Hipotesis.....	99
4.1.5 Evaluasi Kegiatan <i>Training</i>	101
4.2 Pembahasan	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran	110
5.2.1. Saran Teoritis	110
5.2.2. Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA	xviii
DAFTAR RUJUKAN	xxii



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Metodologi Penelitian	15
Bagan 2.1	Tingkat Kematangan Pengikut	21
Bagan 2.2	Gaya Kepemimpinan	23
Bagan 2.3	Konsekuensi <i>Job Insecurity</i>	33
Bagan 3.1	Skema rancangan penelitian	75



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Style Flexibility Grid	16
Tabel 4.1	Tabel Gambaran Responden (Jumlah Bawahan Team Leader).....	16
Tabel 4.2	Tabel Gambaran Responden Usia.....	16
Tabel 4.3	Tabel Gambaran Responden Masa Kerja.....	16
Tabel 4.4	Tabel Gambaran Responden Jenis Kelamin	16
Tabel 4.5	Tabel Gambaran Responden Status Pernikahan	16
Tabel 4.6	Tabel Gambaran Responden Pendidikan	16
Tabel 4.7	Tabel Peningkatan Skor Team Leader	16
Tabel 4.8	Tabel Uji Normalitas.....	16
Tabel 4.9	Hasil Uji Beda.....	16
Tabel 4.10	Tabel Uji Peningkatan Skor Agent Call Center	16
Tabel 4.11	Tabel Hasil Uji Mann-Whitney.....	16
Tabel 4.12	Tabel Uji Beda Skor Tiap Aspek <i>Job Insecurity</i> Pada <i>Agent Call Center</i> Yang Memiliki <i>Team Leader</i> Dengan Peningkatan Skor Atau Tidak Setelah <i>Traininng</i>	16
Tabel 4.13	Tabel Hasil Uji Hiptesa Mancova.....	16
Tabel 4.14	Tabel Hasil Evaluasi Pelatihan Untuk Materi Pelatihan Pada <i>Team Leader</i>	16
Tabel 4.15	Tabel Hasil Evaluasi Pelatihan Untuk Penyelenggaraan Pelatihan Pada <i>Team Leader</i>	16

Tabel 4.16	Tabel Hasil Evaluasi Pelatihan Untuk Sarana Pelatihan Pada <i>Team Leader</i>	16
Tabel 4.17	Tabel Hasil Evaluasi Pelatihan Untuk Trainer / Pembawa Materi Pelatihan	16



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SURAT KESEDIAAN MENGIKUTI PELATIHAN
- Lampiran 2 *JOB INSECURITY SCALE*
- Lampiran 3 *LEADERSHIP BEHAVIOUR ANALYSIS*
- Lampiran 4 MODUL DAN *RUNDOWN* PELATIHAN
- Lampiran 5 *GAMES*
- Lampiran 6 LEMBAR EVALUASI PELATIHAN
- Lampiran 7 *PARTICIPAN WORKSHEET*
- Lampiran 8 LATIHAN SIMULASI KASUS

