

**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN
MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada karyawan PT YCH Indonesia – MDC Cibitung & Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

JIHAN MAULANA FIKRI

NIM. 12010114120079

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Jihan Maulana Fikri

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120079

Fakultas / Departemen : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP TINGKAT
KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT
YCH INDONESIA – MDC CIBITUNG &
SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Intan Ratnawati, M.Si.

Semarang, 05 November 2018

Dosen Pembimbing,

(Dr. Hj. Intan Ratnawati, M.Si.)

NIP. 19620925 198603 2000

PENGESAHAN KELULUSAN

Nama Penyusun : Jihan Maulana Fikri

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114120079

Fakultas / Departemen : Ekonomika dan Bisnis / S1 Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH GAYA
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP TINGKAT
KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT
YCH INDONESIA – MDC CIBITUNG &
SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 26 November 2018

Tim Penguji

1. Dr. Hj. Intan Ratnawati, M.Si. (.....)
2. Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S. (.....)
3. Lala Irviana, S.Sos, SE, MM. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Jihan Maulana Fikri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*** (Studi pada karyawan PT YCH Indonesia – MDC Cibitung & Semarang), adalah hasil tulisan saya sendiri. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 05 November 2018

Yang Membuat Pernyataan,

(Jihan Maulana Fikri)

NIM. 12010114120079

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

- [Q.S. Al-Baqarah (2) : 285] -

“Berhenti mengeluh kepada makhluk, karena itu adalah pertanda menyebarkan ketidakkampuan diri. Teruslah berproses! Karena belajar dari kesalahan akan menjadikan diri semakin dewasa, sedangkan belajar dari pengalaman akan mengantarkan diri untuk lebih bijaksana.”

- Jihan Maulana Fikri -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan terutama untuk kedua orang tua peneliti, Ayahanda tercinta Muhammad Abduh Almuttaqin dan Ibunda tercinta Noor Syaefuroh. Ini merupakan kado kecil dari ananda sebagai bentuk kesungguhan diri untuk membahagiakan Ayah dan Ibu. Membantu mewujudkan salah satu mimpi Ayah dan Ibu untuk melihat Jihan menyelesaikan sekolah Jihan dengan sebaik mungkin. Terimakasih untuk setiap tetes keringat, air mata, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada Jihan. Terimakasih atas setiap kesabaran yang selalu ada saat Jihan banyak meminta dan Jihan yang belum bisa memberi apa-apa. Semoga kado kecil ini setidaknya bisa sedikit menambah kebanggaan Ayah dan Ibu atas segala pencapaian prestasi Jihan. *I do really love you Mom, Dad.*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of transformational leadership style and organizational culture on employee performance through organizational commitment as a mediator in one of the multinational companies in Indonesia, namely PT YCH Indonesia. This study uses data sources from primary data through the distribution of research questionnaires, and secondary data through journals, books, and relevant data obtained from the company.

This study uses a non-probability sampling approach, more specifically the saturation sampling (census) through the distribution of questionnaires to 100 respondents of PT YCH Indonesia employees. The data analysis technique used in this study is Partial Least Square with SmartPLS 3.2.7 application to find out the path coefficient, and direct or indirect effects of exogenous variables on endogenous variables.

Analysis of the statistical testing result use alpha $\alpha = 0,05$. While the results showed that transformational leadership style had significant positive effect on employee performance and organizational commitment, organization culture had significant positive effect on employee performance but was not significant to organizational commitment, and organizational commitment had a positive and significant effect on employee performance. In addition, it is also known that organizational commitment variables can mediate the indirect relationship between transformational leadership style on employee performance, but not for organizational culture on employee performance.

Keywords: transformational leadership style, organization culture, organizational commitment, employee performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai mediator pada salah satu perusahaan multinasional yang berada di Indonesia, yaitu PT YCH Indonesia. Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data primer melalui pendistribusian kuesioner penelitian, dan data sekunder melalui jurnal, buku, dan data relevan yang yang diperoleh dari perusahaan.

Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan *non-probability sampling*, lebih khususnya yaitu *sampling jenuh* (sensus) melalui pendistribusian kuesioner pada 100 responden karyawan PT YCH Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Partial Least Square* dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.2.7 untuk mengetahui *path coefficient*, dan pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Hasil analisis pengujian statistik menggunakan alpha $\alpha = 0,05$. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional, budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan namun tidak signifikan terhadap komitmen organisasional, serta komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, diketahui juga bahwa variabel komitmen organisasional dapat memediasi hubungan tidak langsung antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, namun tidak untuk budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat Allah SWT, maka skripsi yang berjudul: **“ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Karyawan PT YCH Indonesia)”** dapat terlaksana dan selesai dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Kota Semarang.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan dapat selesai dengan baik. Maka dengan ini, perkenankanlah peneliti untuk mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro atas segala kesempatan yang diberikan, sehingga menjadikan peneliti semakin giat dan semangat untuk tetap mengabdikan diri dimanapun berada.
2. Bapak Dr. Suharnomo, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas kesempatan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menempuh dan menyelesaikan studi di Fakultas ini.
3. Bapak Harjum Muharam, SE, M.E selaku Kepala Departemen Manajemen, atas segala bantuan dan ilmu yang telah diberikan.
4. Bapak Drs. Budi Sudaryanto, ST selaku dosen wali selama menempuh pendidikan sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah berbaik hati untuk membantu anak-anaknya dalam setiap proses yang harus dilalui.

5. Ibu Dr. Hj. Intan Ratnawati, M.Si. selaku dosen pembimbing peneliti yang senantiasa berkenan dengan sabar dan senang hati untuk selalu memotivasi dan membimbing peneliti dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Memberikan pembelajaran cara berfikir dan menyusun konsep yang baik untuk penelitian ini.
6. Bapak Dr. I Made Bayu Dirgantara, S.E., MM. yang sudah peneliti anggap sebagai dosen pembimbing kedua dimana selalu mau direpotkan untuk memberikan bekal ilmu tambahan kepada peneliti sehingga semakin yakin untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu manajemen selama perkuliahan, berbagi pengalaman berharga serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga segala ilmu yang diberikan dapat diimplementasikan dan dapat menjadi bekal kelak dalam upaya pendalaman profesi.
8. Seluruh staff/karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga segala kebaikan serta keramahan tetap terus terjaga.
9. Muhammad Abduh Almuttaqien (Ayahanda) dan Noor Syaefuroh (Ibunda), selaku kedua orang tua peneliti atas segala kasih sayang, dukungan, dan doanya sehingga peneliti senantiasa selalu termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Ina Ainul Ariefah dan Alfareza Gilang Ramadhan selaku kedua kakak kandung peneliti atas segala kebaikan dan nasihat dalam proses pembelajaran peneliti selama ini.
11. Keluarga besar BANI JAZA dan BANI SULKHAN yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk kesuksesan peneliti.

12. Renny Hapsari Kusmaningrum yang senantiasa menjadi salah satu pondasi motivasi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini dan menjadi pribadi yang semakin baik setiap harinya. Selalu memberikan motivasi, dukungan moral, dan nasihat-nasihat positif ketika peneliti sedang merasa terpuruk. Insya Allah semoga tetap menjadi teman hidup dalam menggapai mimpi-mimpi hingga akhir hayat kelak.
13. Abi Gunadi Aris Basuki dan Mama Retno Anggraini yang telah memerikan dukungan dan amanah kepada peneliti untuk menjaga putri tercintanya dalam menggapai setiap asa yang ada.
14. Papoy, Poleng, Merku, dan Jupi karena telah selalu memberikan warna yang sangat indah selama perkuliahan ini. Menjadi pelipur lara peneliti, menjadi media untuk melatih kesabaran dan ketelatenan peneliti, dan selalu menjadi alasan peneliti untuk selalu tersenyum setiap melihat kalian bercanda gurau.
15. Keluarga Teman Bermain (Renny Hapsari, Bingah Susantika, Wahyu Prihatin, Nilla Wijayasari, Kharima Wilyani, Last Beauty S, Rahma Asriyani, Surwati, , Afdi Wijaya, Tri Andoyo, Aulia Pradipta, Aulia Rahman, Ainul Yaqin, Faisar Dhamar, Rizal Yulianto, Yogie Firman, M. Zaki Danusyiri, Rizky Harry, Bagus Nugroho, dan Bima Wicaksana), karena telah memberikan keceriaan tersendiri selama proses perkuliahan ini. Semoga setiap kebaikan dan kebermanfaatan selama dapat menajdi bekal ilmu serta amal untuk fase kehidupan selanjutnya.
16. Keluarga SM FEB Undip 2017, yang selama satu periode berproses bersama. Terima kasih karena telah bersedia memberikan amanah ini kepada peneliti sehingga dapat memberikan kebermanfaatan lebih bagi lingkungan sekitar. Semoga kita semua dapat menjadi pribadi yang sukses dan bertemu kembali di beberapa tahun kemudian. *See you in Paris!*

17. Keluarga Mizantium FEB Undip yang selama tiga periode telah memberikan banyak sekali pengalaman, pengetahuan, dan yang terpenting pembelajaran akhlak untuk menjadi pribadi yang sholeh.
18. Keluarga KSPM FEB Undip yang selama dua periode telah berproses bersama. Memberikan pengalaman profesionalitas yang sangat baik dalam membuat suatu acara dan berorganisasi.
19. Keluarga Halaqoh Ceria (Mas Fian, Yogie, Zaki, Jaya, Fathan, Rizky, Raihan, Dipta, Aal, dan Aan), atas segala nasihat ilmu yang diberikan dan kebersamaan untuk saling mengingatkan dalam kebaikan.
20. Rakan ONE PIECE HOUSE (Dipta, Jaki, Aal, Ramli, Luthfi, Dimas, dan Pandu) atas tiga tahun bersamanya yang telah memberikan cerita kehidupan yang sangat penuh warna.
21. Mesach Hendri dan Faiz Syafani selaku rekan satu bimbingan atas segala *sharing ilmu* dan motivasinya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik mungkin.
22. Keluarga Bonlap Semarang 2014 (Kamal, Harits, Imam, Azkia, Afifah, Zaki, Naul, Auzan, Dea, Sarah, Oday, Farmon, Ririn, dan Gitta), yang telah memberikan keceriaan selama masa perkuliahan ini.
23. Seto, Eki, Azzam, Nichol, dan Julian selaku rekan penyusunan skripsi. Semoga kita semua dapat sukses di jalan masing-masing.
24. Tim KKN Tematik P3ISP FPP baik wilayah Blora, Grobogan dan Rembang terimakasih atas pengalaman ketegaran yang luar biasa dalam menyelesaikan amanah pengabdian Universitas.
25. Keluarga MIKONEGORO yang telah memberikan pengalaman dan ilmu dalam berorganisasi serta berpolitik yang sangat baik, sehingga peneliti dapat mengimplementasikannya pada dunia organisasi kemahasiswaan di kampus ini.

26. Seluruh rekan Manajemen angkatan 2014 yang selama masa perkuliahan ini telah saling memotivasi, memberikan saran-saran terbaik dalam setiap proses perkuliahan hingga akhir.
27. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi, dukungan serta doa yang telah diberikan kepada penulis dalam berupaya menyelesaikan skripsi.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti merasa bahwa dalam penulisan skripsi ini masih kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga dengan dibuatnya skripsi ini, dapat memberikan manfaat positif terhadap dunia pendidikan.

Semarang, 05 November 2018

Peneliti,

(Jihan Maulana Fikri)

NIM. 12010114120079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Kinerja Karyawan	17
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	17
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	18
2.1.1.3 Penilaian Kinerja Karyawan	20

2.1.1.4 Indikator dalam Mengukur Kinerja Karyawan	20
2.1.1.5 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	22
2.1.2 Komitmen Organisasional.....	24
2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional	24
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional.....	26
2.1.2.3 Bentuk dan Dimensi Komitmen Organisasional.....	28
2.1.3 Gaya Kepemimpinan Transformasional	31
2.1.3.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan Transformasional	31
2.1.3.2 Dimensi Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	32
2.1.4 Budaya Organisasi	36
2.1.4.1 Pengertian Budaya Organisasi	36
2.1.4.2 Fungsi dan Pembentukan Budaya Organisasi.....	37
2.1.4.3 Karakteristik-Karakteristik Budaya Organisasi	39
2.2 Hubungan Antar Variabel	40
2.2.1 Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kinerja Karyawan	40
2.2.2 Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kinerja Karyawan...	42
2.2.3 Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Komitmen Organisasional.....	43
2.2.4 Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Komitmen Organisasional.....	43
2.2.5 Hubungan antara Komitmen Organisasional dengan Kinerja Karyawan	44
2.3 Penelitian Terdahulu	45
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	50

2.5 Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	53
3.1.1 Variabel Penelitian.....	53
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
3.2 Populasi dan Sampel	60
3.2.1 Populasi.....	60
3.2.2 Sampel.....	61
3.3 Jenis dan Sumber Data	62
3.3.1 Jenis Data	62
3.2.2 Sumber Data.....	62
3.2.2.1 Data Primer.....	62
3.2.2.2 Data Sekunder	63
3.4 Metode Pengumpulan Data	63
3.4.1 Kuesioner (<i>Questionnaire</i>).....	63
3.4.2 Wawancara (<i>Interview</i>).....	64
3.4.3 Studi Pustaka.....	65
3.5 Metode Analisis Data.....	65
3.5.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	65
3.5.2 Metode PLS	68
3.5.3 Evaluasi Model	69
3.5.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
3.5.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
3.5.3.3 <i>Second Order Confirmatory Factor Analysis</i>	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	73

4.1.1 Deskripsi Umum PT YCH Indonesia	75
4.1.2 Logo, Visi, Misi, dan Nilai-Nilai PT YCH Indonesia	75
4.1.2.1 Logo PT YCH Indonesia	75
4.1.2.2 Visi PT YCH Indonesia	75
4.1.2.3 Misi PT YCH Indonesia.....	75
4.1.2.4 Nilai-Nilai PT YCH Indonesia.....	76
4.2 Deskripsi Umum Responden.....	76
4.2.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
4.2.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Penggolongan Jabatan.....	80
4.3 Analisis Angka Indeks	81
4.3.1 Analisis Angka Indeks Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional	82
4.3.2 Analisis Angka Indeks Variabel Budaya Organisasi	84
4.3.3 Analisis Angka Indeks Variabel Komitmen Organisasional	85
4.3.4 Analisis Angka Indeks Variabel Kinerja Karyawan	88
4.4 Analisis Data	89
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i>	90
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i>	97
4.4.3 Uji Hipotesis	100
4.4.4 Uji Mediasi (<i>Intervening</i>).....	102
4.4.5 Interpretasi Hasil penelitian	103
4.4.5.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan	103

4.4.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	104
4.4.5.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Organisasional.....	106
4.4.5.4 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional.....	107
4.4.5.5 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Budaya Organisasi	109
BAB V PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	114
5.3 Saran.....	115
5.3.1 Bagi Perusahaan	115
5.3.2 Bagi Penelitian Mendatang	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat <i>Turnover</i> Karyawan (<i>Level Assistant Manager</i> ke Atas) PT YCH Indonesia (Periode Kepemimpinan Tahun 2009 – 2018)	9
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	10
Tabel 2.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	55
Tabel 3.2 Contoh Kuesioner dan Skala <i>Likert</i>	64
Tabel 3.3 Karakteristik Data untuk Model PLS	67
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	77
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	79
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Penggolongan Jabatan Responden	80
Tabel 4.5 Perhitungan Angka Indeks Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional	83
Tabel 4.6 Perhitungan Angka Indeks Variabel Budaya Organisasi	84
Tabel 4.7 Perhitungan Angka Indeks Dimensi Komitmen Afektif Variabel Komitmen Organisasional	86
Tabel 4.8 Perhitungan Angka Indeks Dimensi Komitmen Normatif Variabel Komitmen Organisasional	86
Tabel 4.9 Perhitungan Angka Indeks Dimensi Komitmen Berkelanjutan Variabel Komitmen Organisasional	86
Tabel 4.10 Perhitungan Angka Indeks Variabel Komitmen Organisasional ..	87
Tabel 4.11 Perhitungan Angka Indeks Variabel Kinerja Karyawan	88
Tabel 4.12 Nilai <i>Outer Loadings</i>	93

Tabel 4.13 Nilai <i>Convergent Validity</i> dan <i>Composite Reability</i>	94
Tabel 4.14 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	95
Tabel 4.15 Nilai <i>R-Square</i>	99
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i>	101
Tabel 4.17 <i>Specific Indirect Effects</i>	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis (Model Penelitian)	51
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT YCH Indonesia.....	75
Gambar 4.2 Model Awal Penelitian <i>SmartPLS</i>	91
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i> Penelitian <i>SmartPLS</i>	92
Gambar 4.4 <i>Inner Model</i> Penelitian <i>SmartPLS</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	122
Lampiran B Tabulasi Data	132
Lampiran C <i>Ouput Smart PLS 3.2.7</i>	138
Lampiran D Surat Izin Penelitian.....	144
Lampiran E Surat Keterangan Penelitian	146

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang diyakini paling berperan dalam bertumbuh kembangnya suatu organisasi bisnis adalah sumber daya manusia. Suatu organisasi bisnis dapat tetap bertahan hidup dan berkembang apabila memiliki daya saing/kemampuan kompetitif yang tinggi. Dengan dimilikinya daya saing yang tinggi, organisasi akan mampu bersaing dalam tingkatan domestik maupun global.

Malik dan Javed (2017) mengatakan bahwa saat ini, organisasi yang memiliki basis sumber daya manusia yang kuat akan memperoleh keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis, meskipun dapat dikatakan bahwa hal itu akan sangat sulit terwujud dalam organisasi yang memiliki keberagaman tenaga kerja. Oleh sebab itu sumber daya manusia/karyawan senantiasa harus diperhatikan dan dikembangkan untuk menghasilkan kualitas kerja yang sesuai, bahkan melebihi harapan organisasi. Pada dasarnya keberhasilan suatu organisasi akan dibentuk secara langsung dari keberhasilan kinerja karyawan (*employee performance*).

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil penyelesaian tugas dengan menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berdasarkan persyaratan peran tugas yang disepakati (Brown, *et al.* 2015). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil pencapaian kerja karyawan baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan mengacu pada standar yang telah ditentukan atau biasa disebut dengan KPI (*Key Performance Indicators*). Secara umum kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan internal (Ismail, 2006, dalam Intan Ratnawati, 2012). Faktor eksternal merupakan faktor dari luar diri seorang karyawan, seperti gaya kepemimpinan dan budaya organisasi. Sedangkan faktor internal merupakan faktor dari dalam diri seorang karyawan, seperti komitmen organisasional.

Adanya perubahan yang terjadi di dalam suatu organisasi akan memberikan efek penting dalam pencapaian tingkat kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan organisasi. Perubahan itu dapat dimulai dari seorang individu yang akan menularkan kepada kelompok. Seorang pemimpin yang baik dan kompeten, akan dapat menjadi pelopor dalam memberikan ketauladanan kepada bawahannya. Pemimpin diharapkan akan menjadi contoh atau *role model* dalam suatu organisasi serta mampu mempengaruhi bawahannya dan memberikan kesempatan bagi bawahannya untuk terlibat secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi melalui gaya kepemimpinan yang sesuai. Seorang pemimpin pun diharapkan juga untuk selalu peka terhadap perubahan dan dinamika yang mempengaruhi organisasi, serta mampu menganalisis

setiap faktor yang menjadi kelemahan maupun kekuatan organisasinya. Pemimpin memiliki peran penting untuk dapat menyatukan aspek-aspek yang ada pada setiap bawahannya agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Dalam menghadapi persaingan bisnis dan teknologi yang semakin ketat ini, organisasi memerlukan sosok pemimpin yang progresif dan visioner. Melalui karakter tersebut, pemimpin diharapkan dapat menjadi motor penggerak perubahan menuju konsolidasi positif semua aspek atau faktor di dalam organisasi. Dengan adanya konsolidasi positif tersebut, diharapkan dapat tercipta keterkaitan positif antara atasan dan bawahan dalam melahirkan kondisi yang harmonis. Melalui kondisi harmonis tersebut, diharapkan dapat tercipta kerjasama yang baik dalam mewujudkan tujuan atau cita-cita organisasi. Pada kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, kualitas kehidupan berorganisasi, serta terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Keterampilan dan kemampuan kepemimpinan dalam mengarahkan, merupakan faktor penting atas tingkat efektivitas kepemimpinannya.

Menurut Yukl (2010), kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju mengenai apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu maupun kolektif dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu setiap pemimpin diharapkan mampu untuk mempengaruhi anggota-anggotanya agar dapat bersama mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Sina (2013) menyatakan bahwa bila terjadi kondisi yang sebaliknya, dimana pemimpin tidak menjalankan fungsi dan karakteristiknya

secara positif, maka yang akan terjadi adalah penurunan kinerja karyawan yang dapat membawa dampak secara langsung terhadap penurunan kinerja total organisasi. Tanpa kepemimpinan yang baik, perencanaan dan pengorganisasian yang telah ditetapkan tidak akan dapat terealisasi. Visi, misi, maupun cita-cita organisasi akan sulit tercapai.

Terdapat berbagai macam faktor khusus yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan, salah satunya adalah gaya kepemimpinan. Menurut Burns (1978), satu dari sekian gaya kepemimpinan yang memfokuskan pada pentingnya penciptaan visi dan budaya saling memotivasi para bawahan agar dapat menghasilkan kinerja melebihi harapan organisasi adalah gaya kepemimpinan transformasional (*transformational leadership style*). Seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional, memotivasi bawahannya dengan cara: (1) mempengaruhi dan memotivasi karyawannya dengan cara membuat mereka menyadari mengenai pentingnya hasil tugas; (2) membujuk mereka untuk dapat mengutamakan kepentingan organisasi dibanding kepentingan pribadi; dan (3) mengaktifkan kebutuhan mereka pada tingkat yang lebih tinggi (Bass, 1985).

Lebih lanjutnya melalui penelitian yang dilakukan oleh Jiang, *et al.* (2017), menarik untuk dicatat bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang kuat pada hubungan kinerja berkelanjutan. Pemimpin transformasional akan berusaha untuk menghubungkan interaksi antara pemimpin dan bawahan secara bersama-sama, sehingga dapat menciptakan suasana kooperatif dan transformasional yang bermanfaat untuk mendorong terciptanya kinerja yang berkelanjutan.

Selain gaya kepemimpinan transformasional, faktor lain yang juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan adalah budaya organisasi (*organizational behavior*). Robbins dan Judge (2012) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sebuah sistem nilai bersama yang dianut oleh seluruh anggota sehingga menjadi ciri khas yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Dalam menunjang tingkat kinerja karyawan, suatu organisasi haruslah memperhatikan lingkungan dimana setiap karyawan melakukan pekerjaannya, seperti rekan kerja, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi proses kerja karyawan tersebut. Budaya organisasi itulah yang dapat membentuk lingkungan tempat para karyawan bekerja dimana nantinya akan mempengaruhi perilaku karyawan, sehingga diharapkan dengan adanya budaya organisasi yang positif, akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Untuk mengeksplorasi fenomena di atas, penelitian ini mencoba melihat penelitian-penelitian terdahulu mengenai kinerja karyawan terkait dengan gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi. Kamel dan Noermijati (2014) mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dapat memberikan pengaruh positif signifikan terhadap motivasi karyawan dan tingkat kepuasan kerja karyawan, tetapi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan. Sedangkan menurut Jiang dan Zhao (2017), tingkat kinerja karyawan yang berkelanjutan dipengaruhi secara positif namun tidak signifikan oleh kepemimpinan transformasional. Sedangkan Paracha, *et al.* (2012) menunjukkan bahwa penerapan

gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional akan memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, tetapi gaya kepemimpinan transaksional dirasakan memberikan pengaruh lebih signifikan dibanding gaya kepemimpinan transformasional.

Saad dan Awadh (2013) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan memiliki dampak kuat dari pengaruh budaya organisasi karena mengarah pada peningkatan produktivitas. Dalam berorganisasi, budaya yang kuat memungkinkan untuk membentuk manajemen karyawan yang efektif dan efisien. Sedangkan menurut Harwiki (2015), budaya organisasi tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Pendapat serupa juga dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Jack, *et al.* (2012) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Melihat adanya ketidak konsistenan hasil dari penelitian-penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini akan diteliti komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* antara pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan. Menurut Jafri dan Lhamo (2013), karyawan yang memiliki komitmen pada organisasinya, cenderung akan lebih berprestasi daripada karyawan yang kurang berkomitmen. Karena mereka akan berusaha lebih keras atas nama organisasi agar dapat mewujudkan visi, misi, dan cita-cita organisasinya. Lebih lanjutnya, karyawan dengan nilai komitmen yang lebih tinggi

diharapkan untuk dapat lebih termotivasi dan tampil pada tingkat kinerja tertinggi (Berberoglu dan Secim, 2015).

Objek pada penelitian ini merupakan suatu perusahaan multinasional yang sedang mengalami proses perubahan dan pembenahan, yaitu PT YCH Indonesia tepatnya pada kantor pusat yang berada di Kawasan Industri Cibitung – Kabupaten Bekasi. Kantor pusat Cibitung ini berfungsi sebagai pusat utama dalam pengambilan kebijakan strategis pengembangan perusahaan dan kinerja perusahaan dari seluruh cabang PT YCH Indonesia yang tersebar di Indonesia serta bertanggung jawab langsung kepada YCH Group yang berpusat di Singapura. YCH Group merupakan sebuah perusahaan swasta multi nasional asal Singapura, yang bergerak pada sektor industri dibidang jasa *logistic*. Kegiatan bidang jasa yang ditawarkan oleh PT YCH Indonesia yaitu proses seluruh kebutuhan rantai pasok (*supply chain*), mulai dari pemasok hingga konsumen (untuk suku cadang dan komponen), dari produsen dan pemilik merk hingga *reseller* dan konsumen (untuk bahan baku dan barang jadi), serta dari konsumen ke produsen (untuk suku cadang dan retur).

Dalam proses upaya untuk mencapai tujuan dan kinerja perusahaan yang baik sesuai visi serta misi perusahaan, PT YCH Indonesia tentunya menghadapi berbagai kendala atau masalah, termasuk berkaitan dengan sumber daya manusia. Dengan adanya hal tersebut, membuat PT YCH Indonesia melakukan berbagai pembenahan dalam berbagai aspek, salah satunya pembenahan dalam aspek gaya kepemimpinan.

Melalui wawancara yang dilakukan dengan *Manager HRD* perusahaan, mulai quartal awal 2016 PT YCH Indonesia sedang melakukan perubahan kepemimpinan, dari bentuk kepemimpinan yang cenderung otoriter (pada periode kepemimpinan pemimpin sebelumnya) menjadi gaya kepemimpinan yang lebih humanis, yaitu gaya kepemimpinan transformasional (pada periode kepemimpinan pemimpin saat ini).

Salah satu fenomena yang terjadi sebagai bentuk reaksi atas penerapan gaya kepemimpinan yang tidak sesuai, yaitu terjadinya demo dan aksi mogok kerja dilakukan oleh karyawan pada waktu itu. Sehingga mengganggu ketenangan perusahaan dan ketenangan lingkungan kerja karyawan. Dari kondisi tersebut, dapat dipertanyakan apakah terdapat pengaruh signifikan dari penerapan gaya kepemimpinan transformasional dengan tingkat kinerja karyawan?

Menurut Robbins (2015), kinerja dapat diukur melalui tingkat *turnover*, *satisfaction*, *productivity*, dan *citizenship*. Tingkat perputaran karyawan mengindikasikan bagaimana komitmen organisasional dari karyawan tersebut terhadap perusahaannya. Di bawah ini merupakan data tingkat *turnover* karyawan (*level assistant manager* ke atas) pada PT YCH Indonesia:

Tabel 1.1
Data Tingkat *Turnover* Karyawan (*Level Assistant Manager ke atas*)
PT YCH Indonesia
(Periode Kepemimpinan Tahun 2012 – 2018)

Periode Kepemimpinan	Bulan / Tahun	Jumlah Karyawan <i>Level Ass. Manager ke atas</i>	Tingkat <i>Turnover</i> (orang)	Persentase <i>Turnover</i> (%)
Pemimpin sebelumnya	16 Mei 2012 – 30 Maret 2016	33	6	18
Pemimpin saat ini	16 Juni 2016 – Sekarang	49	0	0

Sumber: *Departement HR & GA* kantor pusat PT YCH Indonesia - Cibitung, 2018.

Apabila melihat data yang terdapat pada Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa terdapat *turnover* karyawan pada level *manager* yang cukup tinggi pada masa kepemimpinan pemimpin sebelumnya, yaitu sebesar 18% dibandingkan saat masa kepemimpinan pemimpin saat ini yang sama sekali tidak ada atau sebesar 0%. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari *manager HRD* perusahaan saat ini, tingginya angka tingkat *turnover* karyawan (*level assistant manager ke atas*) terjadi pada periode kepemimpinan pemimpin sebelumnya, dikarenakan adanya penerapan gaya kepemimpinan yang tidak sesuai, sehingga akan berpengaruh kepada menurunnya tingkat komitmen organisasional karyawan (cenderung mengundurkan diri) dan berdampak menimbulkan gejolak internal perusahaan yang cukup besar.

Penelitian ini juga mencoba mengidentifikasi adanya beberapa *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk dikembangkan, sehingga harapannya dapat menutup *gap* tersebut. Adapun *research gap* yang dapat diidentifikasi, diantaranya yaitu:

Tabel 1.2
Research Gap

<i>Gap</i>	Penelitian Terdahulu	Penelitian yang akan dilakukan
Objek Penelitian dan Lokasi	Banyak dilakukan dengan objek penelitian perusahaan-perusahaan nasional atau swasta yang berada di negara-negara Eropa, Amerika, Australia dan beberapa negara Asia.	Objek penelitian ini merupakan sebuah perusahaan multinasional yang berada di Indonesia, dimana terdapat warga negara asing yang menempati posisi sebagai salah satu petinggi/pimpinan perusahaan.
Variabel Penelitian	Pada umumnya penelitian tentang variabel kepemimpinan dilakukan pada perusahaan yang sudah mapan.	Penelitian variabel ini dilakukan pada perusahaan keluarga berkembang, karena mengambil objek penelitian berupa perusahaan yang sedang mengalami perubahan / pembaharuan.

Sumber: Analisis berbagai jurnal

Adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vesa Sutari (2002) yang memberikan informasi bahwa seorang manajer ekspatriat harus aktif dalam menyesuaikan gaya kepemimpinan mereka ketika memimpin karyawan-karyawan yang memiliki perbedaan latar belakang kewarganegaraan. Adanya perbedaan *power distance* dirasakan langsung oleh kedua pihak. Demikian pula dengan perbedaan gaya komunikasi, seperti perbedaan memberikan umpan balik dan memberikan kritik yang

tampak amat jelas. Hal inilah yang kemudian menjadi salah satu dasar dilakukannya penelitian di Indonesia, sebagai tindak lanjut untuk membuktikan salah satu tipe kepemimpinan, yaitu transformasional bisa sesuai diterapkan pada perusahaan multinasional yang berada di Negara Indonesia.

Selain itu, banyak penelitian terdahulu yang memilih variabel gaya kepemimpinan dilakukan pada perusahaan yang sudah mapan. Sedangkan pada penelitian ini, dilakukan pada perusahaan keluarga yang sedang berkembang. Variabel ini dipilih karena dirasa cocok dan sesuai dengan objek penelitian yang diambil, yaitu perusahaan yang sedang mengalami perubahan kepemimpinan. Hal ini diperkuat dengan adanya studi yang dilakukan oleh James Burns (1978), menyimpulkan bahwa banyak contoh organisasi yang menunjukkan dimana kepemimpinan transaksional merupakan resep bagi keadaan seimbang, sedangkan kepemimpinan transformasional dapat membawa keadaan menuju kinerja yang lebih tinggi pada organisasi yang menghadapi tuntutan pembaruan dan perubahan.

Berdasarkan data yang diketahui dari hasil penelitian-penelitian terdahulu serta uraian permasalahan yang pernah terjadi pada PT YCH Indonesia, maka akan dilakukan penelitian lebih dalam dengan mengangkat judul Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Tingkat Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada karyawan PT YCH Indonesia – MDC Cibitung & Semarang).

1.2 Rumusan Masalah

Apabila dilihat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh antara gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, terhadap kinerja karyawan. Selain itu, indikasi adanya permasalahan dari kinerja karyawan pada PT YCH Indonesia tersebut dapat dilihat dari data tingkat *turnover* karyawan (*level assistant manager* ke atas) pada Tabel 1.1 dimana menunjukkan angka yang cukup tinggi, yaitu sebesar 18% dibandingkan dengan periode kepemimpinan saat ini yaitu sebesar 0% yang menggunakan gaya kepemimpinan transformasional, sehingga berdampak menimbulkan gejala internal yang cukup besar seperti adanya demonstrasi berupa mogok kerja, bahkan cenderung mengundurkan diri.

Oleh karena itu, penelitian mengenai tingkat kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh faktor gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi, dengan komitmen organisasional sebagai *variable intervening* pada PT YCH Indonesia dirasa penting untuk dilakukan. Dalam penelitian ini, dirumuskan beberapa pertanyaan dari rumusan masalah tersebut, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap tingkat kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan?

3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasional?
4. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasional?
5. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap tingkat kinerja karyawan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang ada, terdapat beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap tingkat kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasional.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap tingkat kinerja karyawan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan daya analisis, mengasah intelektualitas, dan penerapan teori/ilmu yang didapatkan semasa kuliah serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih wawasan bagi perkembangan ilmu pengetahuan manajemen khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia dan menjadi referensi literatur bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Perusahaan

Sangat diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi kepada PT YCH Indonesia mengenai kajian penerapan gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan komitmen organisasional sehingga dapat menjadikan referensi dalam menentukan kebijakan yang paling sesuai untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.4 Sistematika Penulisan

Melalui sistematika penulisan ini diharapkan agar dapat mempermudah dan memberikan gambaran penjelasan mengenai bahasan isi penelitian. Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah dan perusahaan, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab ini dijelaskan juga mengenai latar belakang gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan untuk mendukung latar belakang dan rumusan masalah, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini dijelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data,

metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum deskripsi dari objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian serta interpretasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri atas hasil kesimpulan penelitian, keterbatasan-keterbatasan yang ada selama proses penelitian, dan saran-saran sebagai masukan bagi perusahaan serta penelitian selanjutnya.