

***ANALIS PENGARUH WORK ENVIRONMENT, LEADERSHIP STYLE,
DAN ORGANIZATIONAL CULTURE TERHADAP EMPLOYEE
PERFORMANCE PADA KARYAWAN
DIVISI COLLECTION PT. XYZ***



SKRIPSI

PRISDNA NESSYA ABELA

0000032532

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2022**

***ANALIS PENGARUH WORK ENVIRONMENT, LEADERSHIP STYLE,
DAN ORGANIZATIONAL CULTURE TERHADAP EMPLOYEE
PERFORMANCE PADA KARYAWAN
DIVISI COLLECTION PT. XYZ***



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

PRISDNA NESSYA ABELA

00000032532

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Prisdna Nessya Abela

Nomor Induk Mahasiswa : 00000032532

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

"Analisis Pengaruh Work Environment, Leadership Style, dan Organizational Culture terhadap Employee Performance pada Karyawan Divisi Collection PT. XYZ" merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 28 Juni 2022



(Prisdna Nessya Abela)

UMIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ii

Analisis Pengaruh Work..., Prisdna Nessya Abela, Universitas Multimedia Nusantara

NUSANTARA

ii

Analisis Pengaruh Work..., Prisdna Nessya Abela, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH WORK ENVIRONMENT, LEADERSHIP STYLE, DAN ORGANIZATIONAL CULTURE TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE PADA KARYAWAN DIVISI COLLECTION PT. XYZ

Oleh

Nama : Prisdna Nessya Abela

NIM : 00000032532

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 28 Juni 2022

Pukul 13.00 s/d 14.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang

Dr. Drs. J. Johnny Natu Prihanto, M.M.

NIDN. 306056102

Pembimbing 1

Nurina Putri Handayani, S.E., M.M., CHRM

NIDN. 0325129002

Penguji

Dr. Ir. Y. Budi Susanto, M.M.

NIDN. 0301056103

Pembimbing 2

Christy Ayu Sarah Panjaitan, S.E., M.M.

NIDN. 0310129203

Ketua Program Studi

Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, MM, CSCP

NIDN. 0312087404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prisdns Nessya Abela

NIM : 00000032532

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Laporan Magang (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti *Non* eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Work Environment, Leadership Style, dan Organizational Culture terhadap Employee Performance pada Karyawan Divisi Collection PT. XYZ. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 10 Juni 2020



(Prisdna Nessya Abela)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: “*Analisis Pengaruh Work Environment, Leadership Style, dan Organizational Culture terhadap Employee Performance pada karyawan Divisi Collection PT. XYZ*” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nurina Putri Handayani, S.E., M.M, CHRM, sebagai Pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas ter selesainya tesis ini.
5. Christy Ayu Sarah Panjaitan, S.E., M.M, sebagai Pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas ter selesainya tesis ini.
6. Kepada kedua orang tua, serta keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Vera Fridina, Muna Azzah, Grace Valentine, Nur Komala, Widya Indah selaku teman penulis, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Serta, semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 10 Juni 2022



Prisdna Nessya Abela

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**ANALIS PENGARUH WORK ENVIRONMENT, LEADERSHIP STYLE,
DAN ORGANIZATIONAL CULTURE TERHADAP EMPLOYEE
PERFORMANCE PADA KARYAWAN
DIVISI COLLECTION PT. XYZ**

(Prisdna Nessya Abela)

ABSTRAK

Industri lembaga keuangan adalah salah satu faktor yang dapat membantu perkembangan perekonomian di negara Indonesia. PT XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada Lembaga Keuangan *Non-Bank* yang termasuk ke dalam bidang modal *ventura/microfinance institute*. Pada PT XYZ ditemukan adanya fenomena menurunnya tingkat *employee performance* yang khususnya pada karyawan divisi *Collection* PT XYZ.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat menganalisa pengaruh *work environment, leadership style, dan organizational culture terhadap employee performance* pada karyawan divisi *Collection* PT. XYZ. Dalam penelitian ini, menggunakan metode *kuantitatif* dan *descriptive*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yakni adalah *judgmental sampling* dengan cara melakukan penyebaran kuesioner. Data tersebut diolah menggunakan sebuah sistem program IBM SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, *work environment, leadership style, organizational culture* berpengaruh positif terhadap *employee performance* pada karyawan divisi *Collection* PT XYZ. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat memaksimalkan *employee performance* pada karyawan divisi *Collection* PT XYZ.

Implikasi dan saran yang dapat diberikan pada PT XYZ yakni dapat menerapkan tiga jenis *work environment* menurut Agbozo *et al.* (2017). Selanjutnya, menerapkan tipe *leadership style* untuk dapat meningkatkan *employee performance*, yakni menerapkan *participative leadership*. Serta menerapkan 7 karakteristik utama dalam *organizational culture* melakukan *innovation and risk taking* (Robbins & Judge, 2013).

Kata kunci: *work environment, leadership style, organizational culture, employee performance*

**ANALIS PENGARUH WORK ENVIRONMENT, LEADERSHIP STYLE,
DAN ORGANIZATIONAL CULTURE TERHADAP EMPLOYEE
PERFORMANCE PADA KARYAWAN
DIVISI COLLECTION PT. XYZ**

(Prisdna Nessya Abela)

ABSTRACT (English)

The financial institution industry is one of the factors that can help the development of the economy in Indonesia. PT XYZ is a company engaged in Non-Bank Financial Institutions which is included in the venture capital sector/microfinance institute. PT XYZ, it was found that there was a phenomenon of a decrease in the level of employee performance, especially for employees of the Collection division of PT XYZ.

This study aims to analyze the effect of work environment, leadership style, and organizational culture on employee performance of employees of the Collection division of PT. XYZ. In this study, researchers used quantitative and descriptive methods. The sampling technique used in this research is non-probability sampling, namely judgmental sampling by distributing questionnaires. The data was processed using an IBM SPSS version 25 program system.

The results of this study indicate that, the work environment, leadership style, organizational culture have a positive effect on employee performance of employees in the Collection division of PT XYZ. With this research, it is expected that the company can maximize employee performance of the employees of the Collection division of PT XYZ.

The implications and suggestions that can be given to PT XYZ are that they can apply three types of work environments according to Agbozo et al. (2017). Furthermore, according to Nickles et al. (2018) there is a type of leadership style to be able to improve employee performance, namely implementing participative leadership. As well as applying 7 main characteristics in organizational culture, namely doing innovation and risk taking (Robbins & Judge, 2013).

Keywords: *work environment, leadership style, organizational culture, employee performance*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT (English)</i> | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah Dan Pertanyaan Penelitian..... | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.3 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.3.1 Manfaat Akademis..... | 13 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 14 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 14 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 16 |
| 2.1 Manajemen | 16 |
| 2.1.1 Fungsi Manajemen..... | 16 |
| 2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 18 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia | 18 |
| 2.4 <i>Employee Performance</i> | 20 |
| 2.4.1 Indikator <i>Employee Performance</i> | 21 |
| 2.4.2 Pedoman Dalam Menetapkan Tujuan <i>Performance</i> | 22 |
| 2.4.3 Penilaian <i>Employee Performance</i> | 23 |
| 2.5 <i>Work Environment</i> | 24 |
| 2.5.1 Jenis <i>Work Environment</i> | 25 |
| 2.6 <i>Leadership Style</i> | 26 |
| 2.6.1 Jenis-Jenis <i>Leadership Style</i> | 27 |
| 2.6.2 Macam-macam Perilaku <i>Leadership</i> | 27 |
| 2.7 <i>Organizational Culture</i> | 29 |
| 2.7.1 Jenis - Jenis <i>Culture</i> | 30 |
| 2.7.2 Karakteristik <i>Organizational culture</i> | 31 |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel | 32 |
| 2.2.1 Pengaruh <i>Work Environment</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> | 32 |
| 2.2.2 Pengaruh <i>Leadership Style</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> | 33 |
| 2.2.3 Pengaruh <i>Organizational Culture</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> .. | 34 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 36 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 39 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 49 |
| 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 49 |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 49 |
| 3.1.2 Visi..... | 50 |
| 3.1.3 Misi | 50 |
| 3.1.4 Struktur Organisasi | 51 |
| 3.2 Desain Penelitian | 52 |
| 3.2.1 Research Data | 52 |
| 3.2.2 Metode Penelitian | 53 |
| 3.3 Ruang Lingkup Penelitian | 54 |
| 3.3.1 Target Populasi Dan Sampel..... | 54 |
| 3.3.2 <i>Sampling Techniques</i> | 54 |
| 3.3.3 <i>Sampling Size</i> | 56 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.4.1 Sumber Dan Cara Pengumpulan Data | 56 |
| 3.4.2 Metode Pengumpulan Data..... | 57 |
| 3.5 Periode Penelitian..... | 58 |
| 3.6 Skala Pengukuran | 58 |
| 3.7 Definisi Operasional..... | 58 |
| 3.7.1 Variabel Independent (X) | 59 |
| 3.7.2 Variabel Dependent (Y)..... | 60 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 60 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 61 |
| 3.8.3 Uji Asumsi Klasik..... | 61 |
| 3.8.4 Uji Hipotesis | 62 |
| 3.9 Tabel Operasional Variabel..... | 65 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 68 |
| 4.1 Deskriptif Profil Responden..... | 68 |
| 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 68 |
| 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia | 69 |
| 4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 70 |
| 4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jabatan..... | 70 |
| 4.2 Analisa Deskriptif..... | 71 |
| 4.2.1 <i>Work Environment</i> | 71 |
| 4.2.2 <i>Leadership Style</i> | 73 |
| 4.2.3 <i>Organizational culture</i> | 75 |
| 4.2.4 <i>Employee Performance</i> | 77 |
| 4.3 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> | 80 |
| 4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> | 80 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> | 82 |
| 4.4 Uji Instrumen <i>Main-Test</i> | 83 |
| 4.4.1 Uji Validitas <i>Main-test</i> | 84 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i> | 85 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik | 86 |
| 4.5.1 Uji Multikolinearitas..... | 86 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4.5.2 Uji Normalitas..... | 87 |
| 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas | 90 |
| 4.5.4 Uji Park..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6 Uji Model | 91 |
| 4.6.1 Uji Koefisien Determinasi | 91 |
| 4.7 Uji Hipotesis..... | 91 |
| 4.7.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)..... | 91 |
| 4.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda (Multiple Linear Regression)..... | 94 |
| 4.7.3 Uji Signifikansi Keseluruhan Regresi Sampel (Uji Statistik F) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.8 Interpretasi Hasil Penelitian | 96 |
| 4.9 Implikasi Manajerial..... | 100 |
| 4.9.1 Perhatian Perusahaan Terhadap <i>Work Environment</i> Untuk Dapat Meningkatkan <i>Employee Performance</i> | 100 |
| 4.9.2 Perhatian Perusahaan Terhadap <i>Leadership Style</i> Untuk Dapat Meningkatkan <i>Employee Performance</i> | 101 |
| 4.9.3 Perhatian Perusahaan Terhadap <i>Organizational Culture</i> Untuk Dapat Meningkatkan <i>Employee Performance</i> | 102 |
| BAB V KESIMPULAN SARAN | 106 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 106 |
| 5.2. Saran..... | 108 |
| 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan | 108 |
| 5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA | 113 |
| LAMPIRAN..... | 117 |

U M M N
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-------------------------------------|
| Tabel 3. 1 Skala Pengukuran..... | 58 |
| Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel | 65 |
| Tabel 4. 1 Skala Interval Kelas | 71 |
| Tabel 4. 2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Work Environment</i> | 72 |
| Tabel 4. 3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Leadership Style</i> | 73 |
| Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Culture</i> | 75 |
| Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Performance</i> | 77 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> | 81 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> | 82 |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas <i>Main-test</i> | 84 |
| Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas <i>Main-test</i> | 85 |
| Tabel 4. 10 Uji Multikolonieritas..... | 87 |
| Tabel 4. 11 Uji Normalitas..... | 88 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Park..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 91 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)..... | 92 |
| Tabel 4. 15 Kesimpulan Pada Hasil Uji Hipotesis..... | 93 |
| Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Linear Berganda..... | 95 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik F..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 187 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan II | 1 |
| Gambar 1. 2 Jaga Stabilitas Sektor Jasa Keuangan Dan Akselerasi Pertumbuhan <i>Kredit</i> | 2 |
| Gambar 1. 3 Kebijakan Pembangunan Tenaga Kerja Industri..... | 3 |
| Gambar 1. 4 Pencapaian Penagihan Nasabah Nasional | 5 |
| Gambar 1. 5 Persentase Absensi Karyawan Collection Nasional..... | 6 |
| Gambar 1. 6 <i>What People Find Distracting At Work</i> | 7 |
| Gambar 1. 7 <i>What is The Biggest Mistake Leaders Make When Working with Others</i> | 9 |
| Gambar 1. 8 <i>The 7 Characteristics For a Successful Organizational Culture Change</i> | 11 |
| Gambar 2. 1 Fungsi Manajemen | 17 |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian | 36 |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan | 51 |
| Gambar 4. 1 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 68 |
| Gambar 4. 2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 69 |
| Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 70 |
| Gambar 4. 4 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan | 70 |
| Gambar 4. 5 Histogram Uji Normalitas | 89 |
| Gambar 4. 6 <i>P-plot</i> Uji Normalitas | 89 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 90 |
| Gambar 4. 8 Histogram Uji Normalitas | 186 |

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Jurnal Utama..... | 118 |
| Lampiran 2 Lampiran Kuesioner Penelitian | 143 |
| Lampiran 3 <i>In-Depth Interview</i> | 158 |
| Lampiran 4 Hasil <i>Pre-Test</i> | 177 |
| Lampiran 5 Hasil <i>Main-Test</i> | 181 |
| Lampiran 6 Form Bimbingan Skripsi | 190 |
| Lampiran 7 <i>Tur Nitin</i> | 197 |
| Lampiran 8 Lampiran CV | 198 |

A large, light blue circular watermark logo is centered on the page. It features a stylized globe with several white rectangular blocks of varying sizes arranged in a grid-like pattern over it.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA