**Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi Terhadap**

**Kinerja Pegawai Serta Implikasinya Pada Kepuasan Nasabah Perusahaan Asuransi Umum Di Kota**

**Medan**

Oleh:

Hengky Kosasih, NPM: 149010055 Promotor : Prof. Dr. H.M. Sidik Priadana, MS Co Promotor : Dr. H. Heru Setiawan, SE.MM

# Abstrak

Hengky Kosasih : Judul Disertasi ; Analisis pengaruh kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai serta implikasinya pada kepuasan nasabah perusahaan Asuransi Umum Di Kota Medan. Dengan Promotor Prof. Dr.

H.M. Sidik Priadana, MS dan Ko Promotor . Dr. H. Heru Setiawan, SE.MM.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh baik secara simultan maupun parsial, dari kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai serta implikasinya pada kepuasan nasabah perusahaan Asuransi Umum Di Kota Medan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah Proportionale Cluster stratistified random Sampling, dengan sampel sebanyak 352 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis SEM *( structural equation model )*.

Hasil analisis terdapat pengaruh yang sangat signifikan, dari kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai sebesar 74,59, begitu juga terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah perusahaan Asuransi Umum Di Kota Medan sebesar 82,50 persen.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, komitmen organisasi, komunikasi, kinerja pegawai, kepuasan nasabah.

***ABSTRACT***

*Hengky Kosasih : Dissertation Title ; Analysis of the influence of transformational leadershihp, organizational commitments, and communication on the performance of employees and its implications in the satisfaction of company customers of general insurance in kota Medan. With Promotor Prof. Dr. H.M. Sidik Priadana, MS and Co Promotor Dr. H. Heru Setiawan, SE.MM.*

*The objective of this research is to know and analyze the the simultaneous and partial influence of transformational leadership, organizational commitment and communication towards employees’ performance and its implications towards the satisfaction of General Insurance Customers in Medan.*

*This research is conducted by using both descriptive method and verificative method. The sampling technique used is Proportionale Cluster stratistified random Sampling, with the sample size of 352 respondent. The analysis tool to be used is SEM ( structural equation model ).*

*The result of the analysis is that there is a significant influence of transformational leadership, organizational commitment and communication towards employees’ performance as many as 74.59 percent. There is also a significant influence of employees’ performance towards customer satisfaction of general insurance in Medan as many as 82.50 percent.*

*Key Words: Transformational Leadership, Organizational Commitment, Communication, Employees Performance, Customer Satisfaction.*

# Daftar Pustaka Buku-Buku

# Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta

Al-Rasyid, Harun. 2000*. Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjadjaran

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta

Armstrong, Michael, 2004. *Performance Management, AlihBahasa : Tony Setiawan, PenerbitTugu, Yogyakarta.* Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian* .

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bass, B.M., 2003. *Leadership and Performance Beyond Expectations*, New York : The Pree Press.

Bernardin and Russell, JEA, 2003. *Human Resources Management,* New York, Mc. Graw Hill Inc.

Boxall, P. dan J. Purcell. 2007. *Strategy and Human Resource Management*. Hampshire: Palgrave Macmilan

Budiarto, E. 2004. *Metodologi Penelitian*.

Jakarta : EGC

Cascio,Wayne F.( 2002;.2013 ). *Managing Human Resource; Produktivity, Quality of Work Life, Profits*, Mc- Graw Hill International Edition, Management Series, Third edition, Singapore.

Cooper, Donal R, Pamela S. Schindler. 2005. *Business Research Methods. Eight Edition.* New York: McGraw-Hill

David, J. 2003. *Organizational Behavior; Management of Individual and Organizational rformance*.

*Pe*

on of S

Division of Sim chulter Inc. Davis, Keith,dan Newstorm. 2005. *Perilaku*

*Dalam Organisasi***,** Jakarta: Erlangga.

Dessler, Gary. 2011*. Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa Paramita

Rahayu, Jakarta: PT Index.

George dan Jones. 2012. *Understanding and Managing Organizational Behavior 8th Edition.* Pearson Prentice Hall.

Gibson, Ivancevick, Doneli. 2012. *Organisasi: Prilaku, Struktur dan Proses.* Jakarta: Binarupa Aksara

Gill, Roger. 2010. *Theory and Practice of Leadership*. London: Sage Publication Ltd

Gomes, Faustino Cardoso. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi Offset

Griffin, Ricky.W. 2005. *Business, 8th Edition*. NJ: Prentice Hall.

-------------, 2004. *Manajemen*, alih bahasa: Gina Gania, Jakarta: Erlangga.

Handayaningrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Cetakan Keenambelas*. PT Gunung Agung, Jakarta.

Husaini, Usman. 2013. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan.* Jakarta; Bumi Aksara.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Ivancevich, John.M, Konopaske, Robert, dan Michael T Matteson. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi,* Edisi 7 Jilid 1, Alihbahasa: Gina Gania, Jakarta:Erlangga.

Ivancevich, John, M, dkk. 2008*. Perilaku dan Manajemen Organisasi, jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga

Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan.*

Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa. Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012.

*Marketing Management 13 ed.* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Luthans, Fred, 2005. *Organizational Behavior*, 7-ed. Mc. Graw-Hill Interntional, New York.

-------------. 2011. *Organizational Behavior: An Evidence Based Approach.* New York: The Mc. Graw-Hill International.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011*. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Mathis dan Jackson. 2011. *Human Resource Management* Manajemen Sumber Daya Manusia,, Alih bahasa : Diana Anggelica, Jakarta: Salemba Empat.

McShane, Steven L dan Von Glinow, Mary

* 1. 2010. *Organizational Behaviour-Emerging Knowledge andPractice For The Real World 5th Edition*. New York : McGraw- Hill

Mejia, Luis R Gomez et al. 2012. *Managing Human Resources, 4th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Meyer, J.P., dan N.J. Allen. 2007. Commitment in Workspace. Thousand Oaks, CA: Sage

Mondy, R Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.

Nicholson, et al. 2005. *Management of Organizational Behavior.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Noe, *et. al.* (2010:456-458) Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck, Barry Gerhart and Patrick M. Wright. 2000. *Human Resources Management : Gaining Competitive Advantage*. Third Edition, Mc. Graw Hill.

Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia

Rivai,Veithzal, 2011 *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta,PT Raja Grafindo Persada

Robbins,Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2006. *Organizational Behavior,* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

-------------. 2008. *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior,* Buku 2, Terjemahan Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat.

--------------. 2007. *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior,* Buku 1, Terjemahan Diana Angelica, RiaCahyani, dan Abdul Rosyid, Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen dan Mary coulter. 2009. *Management, 8th Edition*. By. Pearson Educational, NJ: Prentice Hall.

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik.* Jakarta: PT Raja Grafindo.

Santoso. 2002. *Metodologi Penelitian. Cetakan Kedua* Jakarta: Gramedia.

Sedarmayanti, 2011. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan,* Bandung, PT.Refika Aditama.

------------,(2007.2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung *:*

Mandar Maju.

Sekaran, Uma. (1992;2011). *Research Methods for Business 2 ed*. John Willey & Sons Inc.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.CV

Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.

Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995, *Metode Penelitian Survei,*

*Edisi Revisi*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi Offset

Stoner, James, Arthur Finch Freeman, dan Edward Gilbert Daniel. 2005. *Management, 6th Edition*. Pearson.

Thoha, Miftah 2011, *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3.* Jakarta: Andi Offset

Umar, Husein. 2003. *Riset pemasaran dan Prilaku Konsumen.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Winardi. 2006. *Personnel management: Membina Bawahan Menjadi Cakep*.

Yukl,Gary, 2002 ,*Leadership In Organizations*,Prenitice- Hall,New Jersey USA.

Yukl,Gary. 2007. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Penerjemah : Budi Suprianto, Edisi 5, PT. Indeks, Jakarta.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne

D. Gremler. 2013.,*Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

# Undang-Undang dan Peraturan- Peraturan

1. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang – undang nomor 40 tahun 2014, tentang Perasuransian, sebagai pengganti

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
2. PMK No.53/PMK.010/2012 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi

# Jurnal dan Hasil Penelitian

* 1. Agung Kurniawan (2006), Desertasi, Judul Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Situasional, Budaya Organisasi dan Pelaksanaan Strategi MSDM Terhadap Produktivitas Dinas Provinsi Jawa Barat
	2. Ann Howard (2004), Jurnal, High Involvement Leadership: Changing Roles for Changing Time: A Study of Evolving Leadership Practices.
	3. Bersona et. al, (, 2004 ), journal

*The Transformational leader -*

*ship and the dissemination of organizational goals (A case Study of a telecomunication firm in France).*

* 1. Cahyadin, Romly; Prof. Dr. Abdul Ghofur Anshor (2006), Jurnal [Analisis perjanjian dengan prinsip syariah dalam produk asuransi sehat mubarakah pada PT. Asuransi Syariah Mubarakah Di Kantor Cabang Yogyakarta.](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=review&amp;sub=Review&amp;act=view&amp;typ=html&amp;buku_id=46567&amp;obyek_id=4&amp;unitid=1&amp;jenis_id)
	2. Chen Li Yueh, The Journal american academy of business, Cambridge, Sept. ( 2004 ), Judul : Examining the Effect of Organizational Culture and Leadership behaviors on Organiza- tional Comitment,Job Satisfaction and Job Performance,At Small and Middle Sized Companies of Taiwan.
	3. Dana Budiman, (2014), Disertasi, Judul Pengaruh Budaya organisasi, Lingkungan kerja dan Kompetensi terhadap Peran Kepemimpinan serta implikasinya Pengembangan Ekonomi Lokal
	4. Darwish, A. Yousef (2000), Journal, Organizational Commitment : A Mediator of the Relationship of leadership behavior with job satisfaction and Performance in a non-Western

country. Journal of Managerial Psychology. Vol 15 No 1 2000.

* 1. Dedi Hadian , (2011), Disertasi Judul : Analisis Pengaruh Peranan Kepemimpinan, Struktur Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Divnas Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, sertaimplikasinya terhadap Pelayanan Publik.
	2. Diana S.L. Tobing, (2009), Journal, Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (BUMN Sektor Pertanian) di Sumatera Utara
	3. Imas Komariyah, (2014), Disertasi, Judul. Pengaruh Analisis Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi,dan Motivasi Pegawai terhadap Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Pegawai
	4. Juniarari (2011), Jurnal, Menjaga Komitmen Organisasional Pada Saat Downsizing, Jurnal Telaah Bisnis Vol.6 No.2
	5. Madlock, E.Paul (2008), Journal, The Link Between Leadership Style, Communicator Competence, And Employee Satisfaction. Journal of Business, Vol 45, Number 1, Jan 2008.
	6. Shagha yegh et all, (2012), Journal dengan judul *Relationship between Organizational Culture with Effective of Staff of Physical Education Officer Mazandaran Province, Iran.*
	7. Silverthorne Colin (2004), Journal, The impact of organizational culture and person organization fit norganizational commitment and job satisfaction in Taiwan
	8. Steven W. Pool. (2010), Journal. Judul The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study.
	9. Sugiarto, (2012), Disertasi, Judul Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Kepaladan Motivasi terhadap Komitmen dan Kompetensi Guru yang berdampak pada kepuasan kerja Guru.
	10. Sulistianingtias, (2006), Disertasi, Judul : Pengaruh Kecerdasan emosional,Kepuasan kerja dan Komitmen dengan organisasi thd Skema Perubahan dalam membentuk sikap pegawai menghadapi rencana perubahan organisasi (Survei pada BUMN dlm program Privatisasi).
	11. Stivani Mishra (2012),Jurnal dengan judul: *Trivariate Analysis of Organisasional Culture Leadership and Organizatio Effectiveness:*

*An Axploratory Study,.*

* 1. Stone, A., R.F. Russell & K. Patterson (2003), Journal, Transformational vesus Servant Leadership: A different in leader focus.Leadership and Organizational Development Journal
	2. Tom Postmes et. al. ( 2001 ), United Kingdom Amsterdam Research, Judul :*Communication and Commitment in Organiza- tions: A Social Identity Approach*
	3. Tri Utomo Wiganarto .( 2008 ), Disertasi, Judul : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja terhadap

Prilaku kewarganegaraan Organisasional serta dampaknya pada

Kinerja Karyawan (Studi Industri PT. KAI di P. Jawa).

* 1. Xenikou Athena Simosi Maria (2006), *Journal, Judul* Organizational culture and transformational leadership as predictors of business unit performance.