



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
UNIT *TELEMARKETING* DI KANTOR PUSAT PT BFI
FINANCE INDONESIA TBK.**

SKRIPSI

Raden Roro Savira Harsari
2017021034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
UNIT *TELEMARKETING* DI KANTOR PUSAT PT BFI
FINANCE INDONESIA TBK.**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Raden Roro Savira Harsari
2017021034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT
TELEMARKETING DI KANTOR PUSAT PT BFI FINANCE INDONESIA TBK.**

Nama : Raden Roro Savira Harsari
NIM : 2017021034
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama



(Dr. Endang Pitaloka, S.E., M.E.)

NIP: 08.0912.017

Kepala Program Studi



(Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.)

NIP: 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT
TELEMARKETING DI KANTOR PUSAT PT BFI FINANCE INDONESIA TBK.**


SKRIPSI

Oleh:

Raden Roro Savira Harsari

2017021034

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Kamis/24 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama : <u>Dr. Endang Pitaloka, S.E., M.E.</u> NIP: 08.0912.017		2 Juli 2021
Dosen Penguji : <u>Dr. Dr. Dipl.-Ing. Rachman Syarief,</u> SH., MM. MH NIP: 04.15018.304		6 Juli 2021
<u>Dr. Anil Dawan, S.Th., M.Th</u> NIP: 08.0720.013		7 Juli 2021

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS.,
M.Si., CPMA.
NIP: 08.0818.016
Tanggal: 2 Juli 2021

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.,
Ph.D.
NIP: 08.0920.027
Tanggal: 8 Juli 2021

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN
HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Raden Roro Savira Harsari
NIM : 2017021034
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sungguh bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT TELEMARKETING DI KANTOR PUSAT PT BFI FINANCE INDONESIA TBK.

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudia hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dana tau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim Pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan Memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021
Peneliti,



Nama : Raden Roro Savira Harsari
NIM : 2017021034

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT *TELEMARKETING* DI KANTOR PUSAT PT BFI *FINANCE* INDONESIA TBK.”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dalizanolu Hulu, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
5. Ibu Dr. Endang Pitaloka, S.E., M.E. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
6. Bapak Dr. Dr. Dipl.-Ing. Rachman Syarief, SH., MM. MH, Selaku Dosen Penguji 1
7. Bapak Dr. Anil Dawan, S.Th., M.Th., Selaku Dosen Penguji 2
8. Ibu Chandy's Novanda Gazella Selaku *Leader Team Telemarketing* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.
9. Ibu Sarah Oktaviani selaku narasumber dalam memberikan informasi tentang fenomena pada unit *telemarketing* di kantor pusat PT BFI *Finance* Indonesia Tbk.
10. Kedua orangtua penulis yang selalu mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
11. Kepada teman-teman akrab peneliti Andi Zahra Bunga Zana, Ajeng Rafida Ridwan, Amira Nabila, Anita Lestari Putri, Dimas Sapto Adjie, Shasameilia Eriani, Sadwani Ayu Lestari, Ega Afiautari, Anastasia Mayra Wulandari, dan Sarah Shabrina yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian kepada peneliti.
12. Seluruh teman-teman manajemen 2017 yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
13. Seluruh responden karyawan unit *telemarketing* PT BFI *Finance* Indonesia Tbk. yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan penulis berharap untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021

Penulis,