

Skripsi Sarjana
Program Studi Manajemen
Semester Genap 2018/2019

ANALISIS PENGARUH *TEAMWORK*, *DIVERSITY*, *CONFLICT MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA INDUSTRI PERBANKAN DI KOTA BATAM

NPM : 1541352

Veronica

Abstrak

Keadaan organisasi perbankan secara global mengalami banyak perubahan pada era saat ini termasuk di Indonesia. Tantangan perbankan kedepannya harus mampu mengembangkan produk-produk yang dapat memanjakan konsumen. Perbankan harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya. Kepuasan nasabah menjadi tujuan utama dari setiap produk dan layanan perbankan yang diberikan. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap perbankan dilakukan survei *Customer Satisfaction Loyalty Engagement (SLE)*.

Pentingnya kepuasan nasabah sebagai penilaian *standart* dari kinerja organisasi perbankan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *teamwork*, *diversity* serta *conflict management* yang terdapat dan terjadi pada organisasi perbankan tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk meneliti pengaruh *Teamwork*, *diversity*, *conflict management* terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam. Populasi dari penelitian ini adalah perbankan di Kota Batam. Data dikumpulkan sebanyak 200 kuesioner yang disebar kepada karyawan perbankan dari Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, Bank BNI dan Bank Danamon, setelah melalui proses penyeleksian sebanyak 192 kuesioner yang dijadikan sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *teamwork* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap *organizational performance* perbankan di Kota Batam. Variabel *diversity* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap *organizational performance* perbankan di Kota Batam. Variabel *conflict management* tidak mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap *organizational performance* perbankan di Kota Batam.

Kata Kunci: *Teamwork*, *Diversity*, *Conflict Management*, *Organizational Performance*