



PENGARUH KEJUTAN BUDAYA ASING TERHADAP PERILAKU KARYAWAN DAN KINERJA KARYAWAN BANK WOORI SAUDARA WILAYAH BOGOR

DIAN PUTRI INDRIANI



**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Pengaruh Kejutan Budaya Asing Terhadap Perilaku Karyawan dan Kinerja Karyawan Bank Woori Saudara Wilayah Bogor adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020

Dian Putri Indriani
NIM K15171150

*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



RINGKASAN

DIAN PUTRI INDRIANI. Pengaruh Kejutan Budaya Asing Terhadap Perilaku dan Kinerja Karyawan Pada Bank Woori Saudara Wilayah Bogor. Dibimbing oleh AIDA VITAYALA HUBEIS dan SADIKIN KUSWANTO.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk (BWS) merupakan bank hasil penggabungan usaha antara PT Bank Himpunan Saudara Indonesia 1906, Tbk yang tergabung dalam Medco grup dengan Bank Woori Indonesia yang tergabung dalam Woori Korea grup di tahun 2015. Penggabungan ini menyatukan dua budaya yang berbeda yaitu budaya asli Indonesia dengan budaya Korea Selatan. Besarnya kepemilikan BWS oleh Woori Korea menjadi penyebab adanya perubahan budaya dalam lingkungan kerja, sehingga mengharuskan karyawan untuk bisa beradaptasi dengan budaya yang Korea Selatan tersebut. Adaptasi yang tidak efektif akan menyebabkan terjadinya kejutan budaya yang nantinya akan mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan BWS terutama bagi karyawan ex-Bank Saudara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kejutan budaya asing yaitu budaya Korea Selatan terhadap perilaku dan kinerja karyawan di BWS.

Penelitian ini menggunakan peubah penelitian yang terdiri dari satu peubah eksogen yaitu kejutan budaya dan dua peubah endogen yaitu perilaku karyawan dan kinerja karyawan. Peubah kejutan budaya menggunakan empat dimensi yaitu tahap bulan madu, tahap frustrasi, tahap pemulihan dan tahap adaptasi. Sedangkan untuk peubah perilaku karyawan menggunakan tiga dimensi yaitu *kognitif*, *afektif* dan *psikomotorik*. Dan untuk peubah kinerja karyawan digunakan lima dimensi yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian. Selanjutnya semua dimensi dari peubah-peubah penelitian ini diberikan indikator-indikator yang digunakan dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan kuisisioner penelitian dengan menggunakan skala pengukuran likert.

Penelitian dilakukan pada BWS wilayah Bogor menggunakan data primer kuisisioner yang dibagikan kepada 37 responden yang sudah dipilih sebelumnya dengan menggunakan teknik pengambilan sampel non probabilitas yang tergolong pada sensus. Analisis kuadrat terkecil parsial digunakan dalam dua fungsi yaitu model pengukuran (untuk melihat hubungan antara dimensi dengan indikatornya) dan model struktural (untuk melihat hubungan antara peubah laten) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kejutan budaya dengan perilaku karyawan secara positif. Dan diketahui juga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kejutan budaya dengan kinerja karyawan dengan arah positif. Namun hasil olah data memperlihatkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara perilaku karyawan terhadap kinerja karyawan BWS wilayah Bogor.

Kata kunci: kejutan budaya, perilaku karyawan, kinerja karyawan, karakteristik individu, PLS.

SUMMARY

DIAN PUTRI INDRIANI. The Effect of Culture Shock Toward Employee Behavior and Employee Performance at Bank Woori Saudara Bogor Branch. Supervised by AIDA VITAYALA HUBEIS and SADIKIN KUSWANTO.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk is joint venture bank between PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk which incorporated in Medco group and PT Woori Bank Indonesia which is a member of Woori Korea group in 2015. This merger unites two different cultures that are Indonesian culture and South Korean culture. The biggest amount of BWS ownership by Woori Korean group be the cause of cultural changes in BWS, thus requiring employee to be able to adapt to the South Korean culture. Ineffective adaptation will cause culture shock which will affect later the employee behavior and employee performance, especially for ex-Bank Saudara employees. This study aims to analyze the influence of culture shock on employee behavior and employee performance at BWS Bogor branch.

This study uses one exogenous variable is culture shock and two endogenous variables are employee behavior and employee performance. The culture shock variable uses four dimensions namely honeymoon stage, culture shock stage, recovery stage and adaptation stage. As for the variables of employee behavior using three dimensions which are cognitive domain, affective domain and psycho-motoric domain. And for performance employee variables used five dimensions namely quality, quantity, punctuality, effectiveness and independence. Furthermore, all dimensions of the research variables are given indicators used in compiling the research questionnaire using a likert measurement scale.

The study was conducted at BWS Bogor Branch using primary data which is questionnaire, distributed to 37 respondents who had been previously selected using non-probability sampling techniques that are classified as census. The method used in this study is partial least square (PLS) analysis, consists of two model: outer model/measurement model used to see connection between dimensions and indicators and inner model/structural model used to see connection between latent variables, using smart PLS 3.0 software. From the result of data processing, it is known that there is a significant influence between culture shock and employee behavior positively. The next finding was found that there was significant influence between culture shock and employee performance positively. But the results showed that there was no influence between employee behavior on employee performance.

Keywords: culture shock, employee behaviour, employee performance, individual characteristics, PLS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2019 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PENGARUH KEJUTAN BUDAYA ASING TERHADAP PERILAKU KARYAWAN DAN KINERJA KARYAWAN BANK WOORI SAUDARA WILAYAH BOGOR

DIAN PUTRI INDRIANI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.

Judul Tesis : Pengaruh Kejutan Budaya Asing terhadap Perilaku Karyawan dan Kinerja Karyawan Bank Woori Saudara Wilayah Bogor
Nama : Dian Putri Indriani
NIM : K15171150

@Hak cipta milik IPBUniversity

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing

Prof Dr Ir Aida Vitayala Hubeis
Ketua

Dr Sadikin Kuswanto, SH, MM, M.Min
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, M Eng

Dekan Sekolah Pascasarjana

Prof Dr Ir Anas Miftah Fauzi, M Eng

Tanggal Ujian: 13 Juni 2020

Tanggal Lulus: 21 JUL 2020

Judul Tesis : Pengaruh Kejutan Budaya Asing terhadap Perilaku Karyawan dan Kinerja Karyawan Bank Woori Saudara Wilayah Bogor

Nama : Dian Putri Indriani

NIM : K15171150

Disetujui oleh

Komisi Pembimbing

Prof Dr Ir Aida Vitayala Hubeis
Ketua

Dr Sadikin Kuswanto, SH, MM, M.Min
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, M Eng

Prof Dr Ir Anas Miftah Fauzi, M Eng

Tanggal Ujian: 13 Juni 2020

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2019 ini adalah Pengaruh Kejutan Budaya Asing Terhadap Perilaku Karyawan dan Kinerja Karyawan Bank Woori Saudara Wilayah Bogor.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Prof Dr Ir Aida Vitayala Hubeis dan Bapak Dr Sadikin Kuswanto SH MM M.Min selaku pembimbing atas kesediaan meluangkan waktu dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Agustus 2020

Dian Putri Indriani

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	6
Ruang Lingkup Penelitian	6
2 TINJAUAN PUSTAKA	6
Budaya	6
Budaya Korporasi Korea Selatan	9
Perilaku Karyawan	10
Hubungan Kejutan Budaya terhadap Perilaku Karyawan	11
Kinerja Karyawan	12
Hubungan Culture Shock terhadap Kinerja Karyawan	14
Karakteristik Individu	14
Hubungan Karakteristik Individu terhadap Perilaku dan Kinerja Karyawan	15
Kajian Penelitian Terdahulu	16
Kerangka Pemikiran	23
Hipotesis Penelitian	24
3 METODE	24
Waktu dan Tempat Penelitian	24
Pendekatan Penelitian	24
Metode Pengumpulan Data	24
Unit Sampel dan Ukuran Sampel	24
Definisi Peubah Penelitian	25
Prosedur Analisis Data	26
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
Sejarah Singkat Perusahaan	29
Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	30
Analisis Deskriptif Peubah Penelitian	33
Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	38
Uji Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	38
Uji Pengukuran Peubah Kejutan Budaya	39
Uji Pengukuran Peubah Kinerja Karyawan	46
Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
Pembahasan Hipotesis	53
Implikasi Manajerial	58
5 SIMPULAN DAN SARAN	61
Simpulan	61
Saran	62



DAFTAR ISI (LANJUTAN)

DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP	81

Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	18
2	Peubah penelitian dan dimensi penelitian	25
3	Skala likert persepsi responden	26
4	Karakteristik responden	30
5	Pengaruh jenis kelamin terhadap peubah penelitian	31
6	Pengaruh usia terhadap peubah penelitian	31
7	Pengaruh masa kerja terhadap peubah penelitian	32
8	Pengaruh tingkat pendidikan terhadap peubah penelitian	33
9	Pengaruh status pernikahan terhadap peubah penelitian	33
10	Pedoman kategorisasi nilai tanggapan responden	34
11	Tanggapan responden terhadap peubah kejutan budaya	34
12	Tanggapan responden terhadap perilaku karyawan	35
13	Tanggapan responden terhadap peubah kinerja karyawan	37
14	Deskriptif peubah penelitian secara keseluruhan	38
15	Uji <i>convergent validity</i> peubah kejutan budaya	41
16	Uji kriteria fornell-larcker peubah kejutan budaya	42
17	Uji <i>composite reliability</i> peubah kejutan budaya	43
18	Uji <i>convergent validity</i> peubah perilaku karyawan	44
19	Uji kriteria fornell-larcker peubah perilaku karyawan	46
20	Uji <i>composite reliability</i> peubah perilaku karyawan	46
21	Uji <i>convergent validity</i> peubah kinerja karyawan	49
22	Uji kriteria fornell-larcker peubah kinerja karyawan	50
23	Uji <i>composite reliability</i> peubah kinerja karyawan	50
24	Rekapitulasi hasil estimasi koefisien jalur dan uji statistik	53
25	Implikasi manajerial sebagai pendukung mengatasi perbedaan budaya	59

DAFTAR GAMBAR

1	<i>Component of culture</i>	7
2	Kerangka pemikiran	23
3	Model persamaan struktural dengan pls	28
4	Hasil pengujian CFA pada peubah kejutan budaya	39
5	Hasil pengujian ulang CFA pada peubah kejutan budaya	40
6	Hasil pengujian CFA peubah perilaku karyawan	43
7	Hasil pengujian ulang CFA peubah perilaku karyawan	44
8	Hasil pengujian CFA peubah kinerja karyawan	47
9	Hasil pengujian ulang CFA peubah kinerja karyawan	48
10	Hasil estimasi <i>full</i> model struktural <i>standardized</i>	51
11	Hasil full model struktural (<i>bootstrapping</i>)	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner Penelitian	68
2	Tanggapan responden terhadap peubah kejutan budaya	76
3	Distribusi frekuensi deskripsi peubah kejutan budaya	76
4	Tanggapan responden terhadap peubah perilaku karyawan	77
5	Distribusi frekuensi deskripsi peubah perilaku karyawan	77
6	Tanggapan responden terhadap peubah kinerja karyawan	78
7	Distribusi frekuensi deskripsi peubah kinerja karyawan	78
8	Uji cross loading peubah kejutan karyawan	79
9	Uji cross loading peubah perilaku karyawan	79
10	Uji cross loading peubah kinerja karyawan	80

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.