

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kerja Sama Tim terhadap Kinerja *Frontliner* BCA Thamrin

Triska Aurantifolia Salsabila

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

Email: triskaurantifolia@gmail.com

Submit:
20-10-2026

Revisi:
21-10-2026

Terima
23-10-2026

Terbit Online:
28-10-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kerja sama tim terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Central Asia (BCA) Area Thamrin, Jakarta Pusat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 65 *frontliner* yang terdiri atas teller, customer service, dan security. Seluruh populasi dijadikan sampel dengan teknik total sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki koefisien positif sebesar 0,038, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja *frontliner* ($t = 0,467$; $p = 0,642$). Sebaliknya, kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien 0,388 ($t = 2,928$; $p = 0,005$). Model yang memuat kedua variabel signifikan secara simultan ($F = 8,174$; $p < 0,001$), dengan nilai R^2 sebesar 0,209. Artinya, model menjelaskan 20,9% variasi kinerja *frontliner*, sedangkan 79,1% berkaitan dengan faktor lain di luar model. Temuan menekankan pentingnya koordinasi, komunikasi, dan dukungan antaranggota tim dalam pelayanan perbankan.

Kata Kunci: kepemimpinan transformasional; kerja sama tim; kinerja *frontliner*; perbankan.

ABSTRACT

Abstracts - This study examines the effects of transformational leadership and teamwork on frontliner performance at Bank Central Asia (BCA), Thamrin Area, Central Jakarta. A quantitative survey was conducted with 65 frontliners working as tellers, customer service officers, and security personnel. Total sampling was used because the entire population was included. Primary questionnaire data were analyzed through multiple linear regression using SPSS version 27. The results show that transformational leadership has a positive coefficient of 0.038 but is not statistically significant ($t = 0.467$; $p = 0.642$). Teamwork, in contrast, has a positive and significant association with frontliner performance, with a coefficient of 0.388 ($t = 2.928$; $p = 0.005$). The regression model is statistically significant overall ($F = 8.174$; $p < 0.001$), with an R^2 of 0.209. Thus, the model accounts for 20.9% of the variation in frontliner performance, while 79.1% is associated with factors outside the model. The findings highlight the practical value of coordination, communication, and mutual support among team members in banking services.

Keywords: transformational leadership; teamwork; frontliner performance; banking.

1. PENDAHULUAN

Frontliner merupakan bagian penting dalam pelayanan perbankan karena berinteraksi secara langsung dengan nasabah dan turut membentuk pengalaman layanan serta citra perusahaan. Pada umumnya, petugas *frontliner* bank terdiri atas teller, customer service, dan petugas keamanan (security), yang memiliki peran berbeda tetapi saling berkaitan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Setiap petugas dituntut untuk melaksanakan tugas secara akurat, tepat waktu, ramah, dan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Pentingnya pelaksanaan prosedur kerja bagi kualitas pelayanan *frontliner* juga

dibahas oleh Paat et al. (2023). Sementara itu, Anika & Anggraini (2024) menekankan pentingnya strategi pengelolaan kinerja *frontliner* dalam menghadapi persaingan pelayanan di industri perbankan.

Penelitian ini berfokus pada *frontliner* Bank Central Asia (BCA) Area Thamrin, Jakarta Pusat. Dalam konteks pelayanan perbankan, pelaksanaan tugas teller, customer service, dan security saling berkaitan, terutama dalam pengaturan alur pelayanan, penyampaian informasi, serta penanganan kebutuhan nasabah. Sebagai contoh, pada saat jumlah nasabah meningkat, koordinasi dalam mengatur antrian, mengarahkan nasabah sesuai kebutuhan, serta

menyampaikan informasi kepada petugas terkait menjadi hal yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan pengamatan awal di BCA Area Thamrin, ditemukan beberapa kendala dalam koordinasi pelayanan *frontliner*. Ketika antrean nasabah menumpuk, petugas security belum optimal mengarahkan nasabah untuk memanfaatkan mesin layanan mandiri. Selain itu, pengarahan nasabah kepada teller atau customer service terkadang dilakukan tanpa komunikasi terlebih dahulu dengan petugas terkait, sehingga berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian penanganan dan nasabah harus kembali menunggu. Kondisi serupa juga terlihat ketika nasabah yang telah dilayani customer service langsung menuju antrean teller tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu, sehingga berpotensi mengganggu keteraturan antrean. Fenomena tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dan koordinasi antarpetugas serta menjadi dasar untuk mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional dan kerja sama tim terhadap kinerja *frontliner* di BCA Area Thamrin.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional dioperasionalkan melalui perilaku atasan yang mencerminkan keteladanan dan integritas, pemberian motivasi, dorongan untuk berpikir kreatif dan menyampaikan gagasan, serta perhatian terhadap kesulitan dan pengembangan kemampuan karyawan. Perilaku tersebut merepresentasikan empat dimensi kepemimpinan transformasional, yaitu pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan perhatian individual (Njaramba, 2024).

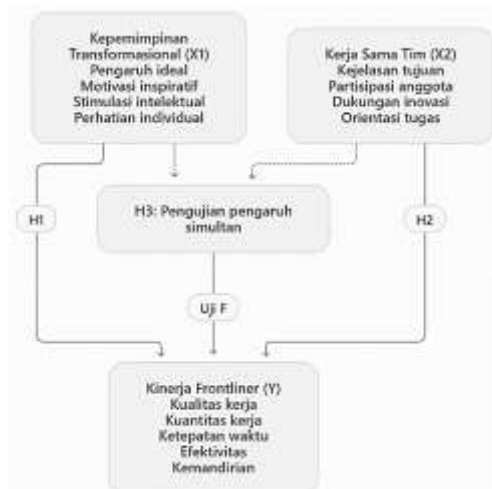
Meskipun demikian, pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja tidak selalu menunjukkan hasil yang sama pada setiap organisasi. Miharja & Ruhkviyanti (2024), misalnya, menemukan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada objek penelitian mereka, sedangkan motivasi kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan dan kinerja perlu diuji berdasarkan karakteristik organisasi serta kondisi responden yang diteliti. Oleh sebab itu, penelitian ini menguji apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* BCA Area Thamrin setelah mempertimbangkan kerja sama tim sebagai variabel lainnya.

Kerja sama tim dalam penelitian ini diukur melalui perilaku anggota tim dalam memahami tujuan bersama, menyelaraskan arah kerja, menyampaikan pendapat dan masukan, menerima perubahan, mendukung inovasi, memperhatikan kualitas pekerjaan, serta mengevaluasi hasil kerja. Pengelompokan aspek tersebut berkaitan dengan kerangka iklim tim yang meliputi tujuan bersama, partisipasi, dukungan terhadap inovasi, dan orientasi tugas. Guimarães et al. (2024) menggunakan kerangka

tersebut dalam penelitian mengenai iklim tim pada lingkungan kerja berbasis tim. Dalam konteks organisasi, Fristky & Suwarni (2023) melaporkan hubungan positif kerja sama tim dan komunikasi dengan kinerja karyawan. Paat et al. (2023) juga menemukan bahwa kerja sama tim dan komunikasi berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan pada objek penelitian mereka. Sementara itu, Wangge & Masman (2024) mengkaji hubungan kerja sama tim dan pelatihan dengan kinerja melalui kepuasan kerja.

Konteks *frontliner* perbankan membuat hubungan antarpelaksana layanan menjadi penting karena penyelesaian kebutuhan nasabah dapat melibatkan lebih dari satu petugas. Kejelasan pembagian tugas, keterbukaan informasi kerja, serta dukungan antarkaryawan berpotensi membantu kelancaran pelaksanaan pelayanan. Namun, besarnya peran kerja sama tim terhadap kinerja *frontliner* di BCA Area Thamrin perlu dibuktikan melalui pengujian empiris. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kepemimpinan transformasional, tetapi juga menguji kerja sama tim sebagai faktor yang dapat berkaitan dengan kinerja pada lokasi penelitian tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kerja sama tim terhadap kinerja *frontliner* BCA Area Thamrin, baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja *frontliner*; H2, kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja *frontliner*; dan H3, kepemimpinan transformasional dan kerja sama tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *frontliner*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan empiris bagi pengelolaan kinerja *frontliner*, terutama dalam pengembangan praktik kepemimpinan dan peningkatan koordinasi kerja.



Sumber: (olah penulis, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional (X1) dan kerja sama tim (X2) diuji

pengaruhnya terhadap kinerja *frontliner* (Y), baik secara parsial melalui H1 dan H2 maupun secara simultan melalui H3. Kerangka ini sesuai dengan model regresi linear berganda yang telah digunakan dalam penelitian.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan antarvariabel melalui data numerik. Creswell & Creswell (2023) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengukuran dan analisis data secara sistematis. Sugiyono (2022) juga membahas metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian yang menggunakan data numerik untuk dianalisis secara statistik. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Central Asia (BCA) Area Thamrin, Jakarta Pusat. Populasi penelitian mencakup 65 *frontliner* yang terdiri atas teller, customer service, dan security. Seluruh anggota populasi dijadikan responden menggunakan teknik total sampling, sehingga jumlah sampel penelitian adalah 65 orang.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Variabel kepemimpinan transformasional (X1) diukur melalui delapan butir pernyataan, variabel kerja sama tim (X2) melalui delapan butir pernyataan, dan variabel kinerja *frontliner* (Y) melalui sepuluh butir pernyataan. Butir-butir tersebut disusun berdasarkan indikator perilaku yang dikelompokkan ke dalam aspek pengukuran masing-masing variabel. Data kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 27 melalui pengujian kualitas instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Data diolah menggunakan SPSS versi 27. Analisis meliputi pengujian kualitas instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan mempertimbangkan arah koefisien regresi dan nilai signifikansi statistik.

Model regresi yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y sebagai kinerja *frontliner*, X1 sebagai kepemimpinan transformasional, X2 sebagai kerja sama tim, a sebagai konstanta, b1 dan b2 sebagai koefisien regresi, serta e sebagai galat. Interpretasi pengaruh parsial didasarkan pada koefisien regresi dan nilai signifikansi uji t; signifikansi model secara keseluruhan dinilai melalui uji F. Nilai R² digunakan untuk menggambarkan proporsi variasi kinerja yang dapat dijelaskan oleh variabel dalam model.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Data dan Kualitas Instrumen

Data dianalisis dari 65 responden. Berdasarkan jabatan, responden terdiri atas 25 teller (38,5%), 25 customer service (38,5%), dan 15 security (23,1%). Komposisi ini mencakup tiga kelompok *frontliner* yang menjadi ruang lingkup penelitian. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha setiap variabel

berada di atas 0,70, sehingga instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2021).

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepemimpinan transformasional (X1)	0,938	Reliabel
Kerja sama tim (X2)	0,826	Reliabel
Kinerja <i>frontliner</i> (Y)	0,897	Reliabel

Sumber: Data penelitian diolah dengan SPSS versi 27 (2026).

3.2. Uji Asumsi Regresi

Pemeriksaan asumsi menunjukkan nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov untuk residual sebesar 0,200, sehingga tidak ditemukan bukti penyimpangan normalitas berdasarkan batas 0,05. Nilai tolerance kedua variabel independen sebesar 0,638 dan VIF sebesar 1,567; nilai tersebut memenuhi kriteria tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, sehingga tidak menunjukkan gejala multikolinearitas. Pada uji Glejser, nilai signifikansi kepemimpinan transformasional sebesar 0,833 dan kerja sama tim sebesar 0,999, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, pemeriksaan yang dilaporkan dalam skripsi tidak mengindikasikan pelanggaran utama asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

3.3. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	32,303	3,967	—	8,142	<0,001
Kepemimpinan transformasional (X1)	0,038	0,081	0,066	0,467	0,642
Kerja sama tim (X2)	0,388	0,133	0,414	2,928	0,005

Sumber: Data penelitian diolah dengan SPSS versi 27 (2026).

Berdasarkan koefisien tidak terstandarisasi pada Tabel 2, persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 32,303 + 0,038X_1 + 0,388X_2$. Koefisien X1 dan X2 bernilai positif, tetapi keputusan mengenai signifikansi

setiap variabel ditentukan oleh hasil uji t, bukan oleh tanda koefisien semata.

Tabel 3. Ringkasan Kelayakan Model dan Koefisien Determinasi

Ukuran	Nilai
R	0,457
R Square (R ²)	0,209
Adjusted R Square	0,183
Std. Error of the Estimate	2,730
F hitung	8,174
Signifikansi uji F	<0,001

Sumber: Data penelitian diolah dengan SPSS versi 27 (2026).

Pada taraf signifikansi 5%, kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja *frontliner* karena nilai $t = 0,467$ dan $p = 0,642$. Dengan demikian, H1 tidak didukung oleh data. Sebaliknya, kerja sama tim memiliki koefisien positif sebesar 0,388 dan berpengaruh signifikan karena $t = 2,928$ dan $p = 0,005$; oleh karena itu, H2 didukung. Uji simultan menghasilkan $F = 8,174$ dengan $p < 0,001$, sehingga model yang memuat kedua variabel independen signifikan secara keseluruhan dan H3 didukung. Hasil uji F tidak berarti setiap variabel secara parsial signifikan; hasil uji t menunjukkan perbedaan yang jelas antara X1 dan X2.

3.4. Pembahasan

3.4.1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja *Frontliner*

Koefisien kepemimpinan transformasional yang positif ($B = 0,038$) menunjukkan arah hubungan yang sejalan, tetapi bukti statistik pada sampel ini belum cukup untuk menyimpulkan adanya pengaruh parsial yang signifikan ($p = 0,642$). Oleh karena itu, hasilnya tidak tepat ditafsirkan sebagai bukti bahwa kepemimpinan transformasional pasti tidak penting. Kesimpulan yang lebih terukur adalah bahwa pengaruh parsialnya tidak terdeteksi secara signifikan pada model dan responden penelitian ini setelah kerja sama tim turut diperhitungkan.

Temuan ini berbeda dari kecenderungan kajian yang menempatkan kepemimpinan transformasional sebagai salah satu pendekatan untuk mendorong motivasi dan kinerja. Alhamidi, (2022) membahas peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan. Nauli et al. (2025) juga mengkaji peran kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kinerja karyawan melalui kajian literatur terstruktur. Perbedaan hasil dapat terkait konteks, variasi praktik kepemimpinan yang dirasakan responden, atau pengaruh faktor lain yang belum dimasukkan ke dalam model. Penelitian ini tidak menguji mekanisme tersebut secara terpisah sehingga

penjelasan itu perlu diperlakukan sebagai kemungkinan, bukan fakta yang telah dibuktikan. Bagi pengelola, hasil ini menyarankan agar praktik kepemimpinan dievaluasi bersama indikator layanan yang terukur, seperti ketepatan prosedur, umpan balik, kualitas layanan, dan kebutuhan pengembangan *frontliner*.

3.4.2. Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kinerja *Frontliner*

Kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* ($B = 0,388$; $\beta = 0,414$; $p = 0,005$). Dengan asumsi kepemimpinan transformasional tetap, kenaikan satu satuan skor kerja sama tim berkaitan dengan kenaikan skor kinerja yang diprediksi sebesar 0,388 satuan. Koefisien beta terstandarisasi juga lebih besar pada X2 daripada X1 dalam model, sehingga kerja sama tim memperlihatkan hubungan parsial yang relatif lebih kuat pada data ini. Interpretasi tersebut berlaku untuk model dan sampel penelitian, bukan sebagai klaim kausal universal.

Hasil ini sejalan dengan pentingnya komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi dalam proses kerja. Penelitian Fristky & Suwarni (2023) menelaah hubungan kerja sama tim dan komunikasi dengan kinerja karyawan, sedangkan Paat et al. (2023) membahas keterkaitan kerja sama tim serta komunikasi dengan efektivitas kerja. Dalam pelayanan perbankan, koordinasi antarpelaksana layanan berpotensi membantu kelancaran proses, mendukung penyelesaian masalah, serta menjaga konsistensi standar. Implikasi praktisnya adalah memperkuat briefing, kejelasan pembagian tugas, komunikasi saat pergantian atau pelimpahan layanan, dan ruang penyampaian kendala kerja. Langkah-langkah tersebut merupakan rekomendasi manajerial yang konsisten dengan hasil, bukan praktik yang secara langsung diuji sebagai intervensi dalam penelitian ini.

3.4.3. Pengaruh Simultan dan Daya Jelaskan Model

Uji F menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kerja sama tim secara simultan berhubungan signifikan dengan kinerja *frontliner* ($F = 8,174$; $p < 0,001$). Nilai R² sebesar 0,209 berarti model menjelaskan 20,9% variasi skor kinerja *frontliner*, sedangkan 79,1% sisanya berada di luar daya jelaskan model. Karena itu, hasil simultan perlu dibaca bersama uji parsial: model secara keseluruhan signifikan, terutama dengan kontribusi parsial kerja sama tim yang signifikan, sementara kontribusi parsial kepemimpinan transformasional belum signifikan.

Besarnya proporsi variasi yang belum dijelaskan menunjukkan bahwa penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan variabel lain yang relevan dengan konteks layanan, misalnya beban kerja, kompetensi, pelatihan, motivasi, kepuasan kerja, dukungan organisasi, atau kejelasan prosedur. Miharja & Ruhkviyanti (2024) mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Steven & Yanuar (2024) juga membahas faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Sementara itu, Paat et al. (2023) membahas penerapan standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan petugas *frontliner*. Faktor-faktor tersebut belum diuji sebagai prediktor dalam model penelitian ini sehingga tidak dapat dinyatakan sebagai penyebab dari sisa 79,1% variasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Penelitian terhadap 65 *frontliner* BCA Area Thamrin menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki koefisien positif tetapi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja ($B = 0,038$; $p = 0,642$). Kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,388$; $p = 0,005$). Secara simultan, model yang melibatkan kedua variabel signifikan ($F = 8,174$; $p < 0,001$) dan menjelaskan 20,9% variasi kinerja *frontliner* ($R^2 = 0,209$). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kerja sama tim pada konteks pelayanan yang melibatkan koordinasi antarpetugas, sekaligus menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* perlu dipahami sebagai hasil dari lebih dari dua faktor.
2. Secara praktis, pengelola disarankan menjaga dan memperkuat kerja sama tim melalui komunikasi yang teratur, kejelasan peran, koordinasi saat layanan padat, dan berbagi informasi kerja. Evaluasi kepemimpinan transformasional tetap dapat dilakukan, tetapi perlu dikaitkan dengan indikator kinerja yang terukur dan penilaian kebutuhan karyawan, karena pengaruh parsial variabel ini belum terbukti signifikan dalam penelitian. Penelitian berikutnya disarankan memperluas model dengan variabel relevan lain, melibatkan lokasi atau periode yang berbeda, serta mempertimbangkan metode pengumpulan data tambahan agar penjelasan mengenai kinerja *frontliner* menjadi lebih menyeluruh.

REFERENSI

- Alhamidi, E. M. A. (2022). Peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 52–62. <https://doi.org/10.56721/jisdms.v1i1.69>
- Anika, R., & Anggraini, T. (2024). Analisis SWOT Dalam Penentuan Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja *Frontliner* Di Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 97–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.312>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*. SAGE Publications.
- Fristky, D. I., & Suwarni, E. (2023). PENGARUH KERJASAMA TIM DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNG KARANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 828–842. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3448>
- Guimarães, G., Costa, I., Perkusich, M., Mendes, E., Santos, D. F. de S., Almeida, H. O., & Perkusich, A. (2024). Investigating the relationship between personalities and agile team climate: A replicated study. *Information and Software Technology*, 169. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.infsof.2024.107407>
- Miharja, S. A., & Ruhkviyanti, N. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank Danamon Bandung Timur. *Promosi: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 12(1), 315–331. <https://doi.org/https://doi.org/10.24127/jp.v12i1.10423>
- Nauli, M., Simangunsong, R., Sinambela, J. G. A., Nauli, K., & Sitepu, J. (2025). Peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan: Kajian literatur terstruktur. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 4(6), 853–862. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i6.2827>
- Njaramba, F. (2024). Transformational leadership in a crisis: Dimensional analysis with psychological capital. *Heliyon*, 10(16). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35900>
- Paat, P. F., Dotulong, L. O. H., Pandowo, M. H. C., Paat, P. F., Dotulong, L. O. H., & Pandowo, M. H. C. (2023). PENGARUH KERJASAMA TIM DAN KOMUNIKASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA TRIDJAYA MOTOR PAAL 2 MANADO THE INFLUENCE OF TEAMWORK AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE WORK EFFECTIVENESS AT TRIDJAYA MOTOR PAAL 2 MANADO *Jurnal EMBA Vol . 11 No . 4 Oktober 2023*. 11(4), 916–926. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51564>
- Steven, S., & Yanuar, Y. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Urnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(2), 478–493. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmk.v6i2.29852>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif (Cetakan ke-3)*. Alfabeta.
- Wangge, O. B., & Masman, R. R. (2024). Pengaruh kerjasama tim dan pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(4), 1037–

1045.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmk.v6i4.32749>