

**PENGARUH MOTIVASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG DARMO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

DELA KRISTIANA
NPM. 21042010016

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH MOTIVASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG DARMO SURABAYA**

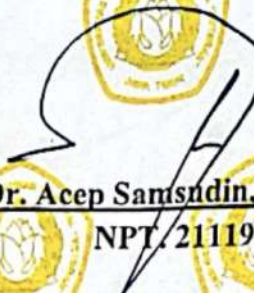
Disusun oleh :

Dela Kristiana
NPM. 21042010016

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.
NPT. 2111977204337

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Spratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MOTIVASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG DARMO SURABAYA

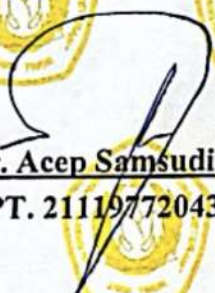
Disusun Oleh :

DELA KRISTIANA
NPM. 21042010016

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi
Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 22 Mei 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.
NPT. 2111977204337

TIM PENGUJI

1. Ketua


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos. M.Si
NIP. 197206132021211003
2. Sekretaris


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001
3. Anggota


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A.
NPT. 2111977204337

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dela Kristiana
NPM : 21042010016
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 28 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Dela Kristiana
NPM. 21042010016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Acep Samsudin S.Sos., M.M., M.A selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta semangat kepada penulis. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian proposal skripsi ini, yaitu:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua, keluarga, dan sanak saudara yang selalu memberikan dukungan dan semangat terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu namanya karena telah memberikan dukungan serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna, baik bagi penulis ataupun bagi pembaca. Tersadar dari itu semua, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulisan di dalam proposal ini dapat sempurna.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

Abstract

DELA KRISTIANA, 21042010016, *The Impact of Motivation, Leadership Style, and Communication on Employee Performance: A Study at BPJS Ketenagakerjaan Darmo Surabaya Branch Office*

This study aims to analyze the influence of motivation, leadership style, and communication on employee performance at the BPJS Ketenagakerjaan Darmo Branch Office in Surabaya. Dela Kristiana focused on motivation as a key driver of work enthusiasm, which plays an important role in enhancing employee productivity, responsibility, and loyalty to the organization. Motivated employees tend to work harder and show high commitment to achieving the company's goals. The leadership style applied by supervisors is highly influential in providing direction, inspiration, and creating a supportive and conducive work environment. Effective leadership builds trust, strengthens teamwork, and increases active employee participation in achieving organizational objectives. On the other hand, good communication serves as the foundation for conveying information, fostering harmonious working relationships, and minimizing conflicts and misunderstandings in the workplace. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression methods. Data were collected through the distribution of questionnaires to 36 respondents who are permanent employees at the BPJS Ketenagakerjaan Darmo Branch Office in Surabaya. The analysis results show that the three independent variables motivation, leadership style, and communication have a positive and significant effect on employee performance, both partially and simultaneously. These findings provide practical implications for management in formulating performance improvement strategies through the enhancement of internal communication systems, the development of adaptive leadership styles, and the implementation of sustainable motivation programs that align with employee needs. This research is also expected to serve as a reference and theoretical foundation for future studies related to human resource management in the public service sector.

Keywords: *Motivation, Leadership Style, Communication, Employee Performance, BPJS Ketenagakerjaan.*

Abstraksi

DELA KRISTIANA, 21042010016, Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya. Dela kristiana mengambil Motivasi, sebagai pendorong utama semangat kerja, memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas, tanggung jawab, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang termotivasi cenderung bekerja lebih giat dan menunjukkan komitmen tinggi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan sangat menentukan dalam memberikan arahan, inspirasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan suportif. Kepemimpinan yang efektif mampu membangun kepercayaan, memperkuat kerja tim, dan meningkatkan partisipasi aktif karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Di sisi lain, komunikasi yang baik menjadi fondasi dalam menyampaikan informasi, membangun hubungan kerja yang harmonis, serta meminimalisasi konflik dan kesalahpahaman di tempat kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 36 responden yang merupakan karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Darmo Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu motivasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja melalui perbaikan sistem komunikasi internal, pengembangan gaya kepemimpinan yang adaptif, serta program motivasi yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan landasan teoritis bagi studi lanjutan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan publik.

Kata kunci: Motivasi, Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Kinerja Karyawan, BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.2 Motivasi	15
2.2.3 Gaya Kepemimpinan.....	19
2.2.4 Komunikasi	24
2.2.5 Kinerja.....	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	32
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.2.1 Definisi Operasional	36
3.2.2 Pengukuran Variabel	44
3.3 Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel.....	45
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.4 Teknik Pengambilan Data	46
3.4.1 Data Sekunder	48

3.5 Uji Instrumen Penelitian	48
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas	50
3.6 Uji Asumsi Klasik	51
3.6.1 Uji Normalitas.....	51
3.6.2 Uji Multikolienieritas	52
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.4 Uji Linieritas	52
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.8 Koefisien Determinasi (R ²)	54
3.9 Uji Hipotesis	54
3.9.1 Uji F	54
3.10 Jadwal Penelitian.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	57
4.1.3 Logo Perusahaan	58
4.1.4 Struktur Organisasi.....	59
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	64
4.2.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.3.1 Analisis Motivasi (X1)	67
4.3.2 Analisi Gaya Kepemimpinan (X2).....	69
4.3.4 Analisis Komunikasi (X3).....	71
4.3.5 Analisis Kinerja (Y)	73
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	76
4.4.1 Uji Validitas.....	76
4.4.2 Uji Reliabilitas	77
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.4.3.1 Uji Normalitas.....	78
4.4.3.2 Uji Multikolineritas	79

4.4.3.3 Uji Heterokedastisitas	80
4.4.3.4 Uji Linieritas	81
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.7 Uji Hipotesis	84
4.7.1 Uji f	84
4.7.2 Uji t	86
4.8 Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	44
Tabel 3. 3 Data Jumlah Karyawan	45
Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4. 2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 4 Distribusi Tanggapan Responden Motivasi (X1).....	67
Tabel 4. 5 Distribusi Tanggapan Responden Gaya Kepemimpinan (X2).....	69
Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden Komunikasi (X3)	71
Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden Kinerja (Y).....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolineritas	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas.....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir	33
Gambar 3. 1 Model Regresi Linear Berganda	54
Gambar 4. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	58
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	80
Gambar 4. 4 Kurva Hasil Uji t Variabel Motivasi (X1).....	87
Gambar 4. 5 Kurva Hasil Uji t Variabel Gaya Kepemimpinan (X2).....	88
Gambar 4. 6 Kurva Hasil Uji t Variabel Komunikasi (X3)	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner	99
Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden	102
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden Motivasi (X1)	104
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden Gaya Kepemimpinan (X2)	105
Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Responden Komunikasi (X3)	106
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden Kinerja (Y)	107
Lampiran 7 Uji Validitas	108
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	110
Lampiran 9 Uji Multikolineritas	110
Lampiran 10 Uji Heterokedastistitas	111
Lampiran 11 Uji Linieritas	111
Lampiran 12 Uji Normalitas	112
Lampiran 13 Uji f	112
Lampiran 14 Uji t	113