

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI DINAS
KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD GARDA BIMANTARA ANSHORI
21012010319/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI DINAS
KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD GARDA BIMANTARA ANSHORI
21012010319/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI DINAS
KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

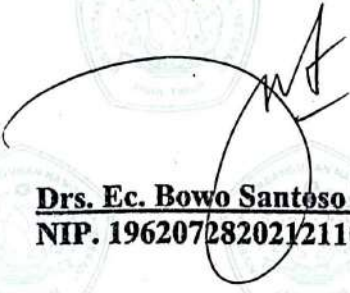
Disusun Oleh

MUHAMMAD GARDA BIMANTARA ANSHORI

21012010319/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 1 Desember 2025**

Pembimbing Utama


Drs. Ec. Bowo Santoso M.M.
NIP. 196207282021211001

**Tim Penguji
Ketua**


Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.
NIP. 19660516199103200

Anggota


Ayundha Evanthe, S.E., M.S.M.
NIP. 21219870301350

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 1963042019910320001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Garda Bimantara Anshori
NPM : 21012010319
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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, 1 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Garda Bimantara Anshori
NPM. 21012010319

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Surabaya.”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Drs. Ec. Muhadjir Anwar, M.M., SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Drs.Ec. Bowo Santoso, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.

4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staf dan pegawai di Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Kota Surabaya atas kerja sama dan kesempatan yang telah diberikan selama proses penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan moral dan materiil yang tiada henti.
7. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya angkatan 2021, atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan dan menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Peneltian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Disiplin Kerja.....	18
2.2.2 Motivasi Kerja	24
2.2.3 Komunikasi Internal	30
2.2.4 Kinerja Organisasi	35
2.3 Kerangka Konseptual	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	44
3.1.2 Pengukuran Variabel	44
3.2 Jenis Penelitian	48
3.3 Teknik Penentuan Sampel	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel	50

3.3.3 Skala Pengukuran	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Jenis Data	51
3.4.2 Pengumpulan Data	52
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	53
3.5.1 Uji Validitas	53
3.5.2 Uji Reabilitas	54
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	54
3.6.1 Teknik Analisis	54
3.6.2 Uji Hipotesis	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Profil Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya	59
4.1.2 Dasar Hukum Instansi	60
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya	61
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	62
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya	70
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.1 Deskripsi Karakter Responden	71
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	73
4.3.1 Disiplin Kerja	73
4.3.2 Motivasi	74
4.3.3 Komunikasi Internal	75
4.4 Hasil Analisis Data	77
4.4.1 Hasil Uji Instrumen	77
4.4.1 Uji Validitas	78
4.4.2 Uji Reliabilitas	81
4.4.3 Evaluasi Model Struktural	84
.....	85
4.5 Analisis dan Pengujian Hipotesis	86
4.5.1 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	86

4.6 Pembahasan	87
4.6.1 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Organisasi.....	87
4.6.2 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Organisasi	88
4.6.3 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Organisasi	89
BAB V.....	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran Bagi Instansi atau Perusahaan	92
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	101
KUESIONER	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Lampiran LKj DINKOPDAG Kota Surabaya	4
Tabel 1. 2 Data Omset Pedagang Pasar	5
Tabel 1. 3 Permasalahan Internal dan Eksternal Pelaksanaan Kegiatan Dinas.....	7
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi/Bidang Kerja.....	72
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi dan Presentase Variabel (X1)	73
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi dan Presentase Variabel (X2)	74
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi dan Presentase Variabel (X3)	75
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi dan Presentase Variabel (Y)	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Konvergen melalui Outer Loading	79
Tabel 4. 8 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	80
Tabel 4. 9 Uji reliabilitas Instrumen	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading).....	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Composite Reliability	83
Tabel 4. 12 Hasil Evaluasi Inner Model dengan R-Square (R ²).....	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Pengaruh langsung.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DINKOPDAG Kota Surabaya	71
Gambar 4. 2 Nilai Loading Factor Penelitian	78
Gambar 4. 3 Nilai Inner Model	85

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI DINAS
KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

Oleh:

MUHAMMAD GARDA BIMANTARA ANSHORI

21012010319/FEB/EM

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan komunikasi internal terhadap kinerja organisasi pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini mencerminkan adanya berbagai kendala kinerja organisasi seperti disiplin pegawai yang belum optimal, motivasi yang beragam, serta komunikasi internal yang belum berjalan efektif sehingga memengaruhi koordinasi dan pencapaian target instansi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan faktor-faktor internal organisasi agar dapat mendorong peningkatan kinerja secara menyeluruh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden yang merupakan pegawai DINKOPDAG Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, karena seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis statistik melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Motivasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Selain itu, komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan disiplin kerja, motivasi pegawai, dan komunikasi internal yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motivasi, Komunikasi Internal, Kinerja Organisasi.