

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERNAL
MELALUI *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
OPERASIONAL PT TERMINAL TELUK LAMONG SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Fidelio Bintang Santoso

22012010237/FEB/EM

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

2026

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERNAL
MELALUI *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
OPERASIONAL PT TERMINAL TELUK LAMONG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

Fidelio Bintang Santoso

22012010237/FEB/EM

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

2026

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERNAL MELALUI
SELF-EFFICACY TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL
PT. TERMINAL TELUK LAMONG SURABAYA**

Disusun Oleh :

FIDELIO BINTANG SANTOSO

22012010237 / 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 : 30 Juni 2026

Dosen Pembimbing




Mentari Clara Dewanti, S.E., M.M
NPT. 21219940502348

Tim Penguji Ketua



Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA
NIP. 196304291991032001

Anggota



Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.
NIP. 196605161991032001

Mengetahui

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



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fidelio Bintang Santoso
NPM : 22012010237
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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/Disertasi~~ 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, 24 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Fidelio Bintang Santoso
NPM. 22012010237

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Ujian Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Internal Melalui *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Operasional PT Terminal Teluk Lamong Surabaya.”** Penyusunan Ujian Skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kendala dan keterbatasan yang dihadapi. Namun demikian, berkat arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, seluruh proses penyusunan dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa Ujian Skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi selama proses penyusunan Ujian Skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan, serta kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Ujian Skripsi ini dengan baik.

2. Ayah dan Bunda tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga tahap akhir ini.
3. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Mentari Clara Dewanti, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Dr. G. Oka Warmana, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan akademik, nasihat, serta motivasi kepada penulis selama menempuh perkuliahan hingga tahap penyusunan Ujian Skripsi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.

9. Seluruh teman perkuliahan dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Diri penulis sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah saat keadaan terasa berat, karena tetap melangkah meski hati dan pikiran lelah. Semua proses, air mata, dan usaha yang mungkin tak terlihat orang lain, pada akhirnya menjadi bukti bahwa penulis mampu menyelesaikan perjalanan ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| ABSTRAKSI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 14 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.2 Landasan Teori | 23 |
| 2.2.1 Grand Theory: <i>Social Cognitive Theory</i> (SCT)..... | 23 |
| 2.2.2 Budaya Organisasi | 24 |
| 2.2.2.1 Pengertian Budaya Organisasi | 24 |
| 2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi..... | 25 |
| 2.2.2.3 Penilaian Budaya Organisasi | 25 |
| 2.2.2.4 Indikator Budaya Organisasi..... | 26 |
| 2.2.3 Komunikasi Internal | 26 |
| 2.2.3.1 Pengertian Komunikasi Internal | 26 |
| 2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Internal | 27 |
| 2.2.3.3 Penilaian Komunikasi Internal..... | 27 |
| 2.2.3.4 Indikator Komunikasi Internal..... | 28 |
| 2.2.4 <i>Self-Efficacy</i> | 28 |
| 2.2.4.1 Pengertian <i>Self-Efficacy</i> | 28 |
| 2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Self-Efficacy</i> | 29 |
| 2.2.4.3 Penilaian <i>Self-Efficacy</i> | 29 |
| 2.2.4.4 Indikator <i>Self-Efficacy</i> | 30 |
| 2.2.5 Kinerja Karyawan..... | 30 |
| 2.2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan | 30 |
| 2.2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan..... | 31 |
| 2.2.5.3 Penilaian Kinerja Karyawan | 31 |
| 2.2.5.4 Indikator Kinerja Karyawan | 32 |
| 2.3 Hubungan Antarvariabel..... | 33 |
| 2.3.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Self-Efficacy</i> | 33 |
| 2.3.2 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap <i>Self-Efficacy</i> | 33 |
| 2.3.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan..... | 34 |
| 2.3.4 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.5 Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan..... | 35 |
| 2.3.6 Peran Moderasi <i>Self-Efficacy</i> pada Hubungan Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan | 35 |
| 2.3.7 Peran Moderasi <i>Self-Efficacy</i> pada Hubungan Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan | 36 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 36 |
| 2.5 Hipotesis | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1 Definisi Operasional..... | 38 |
| 3.1.1 Budaya Organisasi (X1) | 38 |
| 3.1.2 Komunikasi Internal (X2)..... | 39 |
| 3.1.3 <i>Self-Efficacy</i> (Z)..... | 41 |
| 3.1.4 Kinerja Karyawan (Y) | 42 |
| 3.2 Pengukuran Variabel..... | 43 |
| 3.3 Teknik Penentuan Sampel | 44 |
| 3.3.1 Populasi | 44 |
| 3.3.2 Sampel | 45 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.4.1 Jenis Data..... | 45 |
| 3.4.2 Sumber Data | 46 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 47 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reabilitas | 48 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 48 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 49 |
| 3.7 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis | 49 |
| 3.7.1 Teknik Analisis | 49 |
| 3.7.2 Pengukuran Metode PLS | 50 |
| 3.7.3 Model Spesifikasi | 51 |
| 3.7.4 Langkah-Langkah penggunaan PLS..... | 52 |
| 3.7.5 Analisa <i>Inner Model</i> | 55 |
| 3.7.6 Analisa <i>Outer Model</i> | 56 |
| 3.7.7 Asumsi PLS | 58 |
| 3.7.8 Model Pengukuran Penelitian..... | 59 |
| 3.7.9 Pengujian Hipotesis | 59 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian | 60 |
| 4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan | 60 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 62 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 63 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 63 |
| 4.2.1 Analisa Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia | 64 |
| 4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja | 64 |
| 4.2.2 Deskripsi Data Kuesioner Penelitian..... | 65 |
| 4.2.2.1 Deskripsi Variabel Budaya Organisasi (X1)..... | 65 |
| 4.2.2.2 Deskripsi Variabel Komunikasi Internal (X2)..... | 67 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.2.3 Deskripsi Variabel <i>Self-Efficacy</i> (Z)..... | 69 |
| 4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y) | 71 |
| 4.3 Analisa Data dan Pengujian Hipotesis | 73 |
| 4.3.1 Model Pengukuran <i>Partial Least Squares</i> | 73 |
| 4.3.2 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)..... | 74 |
| 4.3.2.1 Convergent Validity | 74 |
| 4.3.2.2 Discriminant Validity..... | 76 |
| 4.3.2.3 AVE | 77 |
| 4.3.2.4 Hasil Construct Reliability and Validity..... | 78 |
| 4.3.3 Hasil R Square | 78 |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis | 79 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 82 |
| 4.4.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Self-Efficacy</i> | 82 |
| 4.4.2 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap <i>Self-Efficacy</i> | 83 |
| 4.4.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan..... | 84 |
| 4.4.4 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan..... | 86 |
| 4.4.5 Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan..... | 87 |
| 4.4.6 Peran Moderasi <i>Self-Efficacy</i> pada Hubungan Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan | 88 |
| 4.4.7 Peran Moderasi <i>Self-Efficacy</i> pada Hubungan Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan | 90 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 92 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 92 |
| 5.2 Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 96 |
| LAMPIRAN..... | 99 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Perbandingan Target Kinerja Dengan Capaian Kinerja 2020-2024 | 2 |
| Tabel 1.2 Data Indeks Rata-Rata Aspek Budaya Organisasi | 4 |
| Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei Persepsi Karyawan Terhadap Budaya Organisasi..... | 5 |
| Tabel 1.4 Data Indeks Rata-Rata Aspek Komunikasi Internal..... | 7 |
| Tabel 1.5 Hasil Pra-Survei Persepsi Karyawan Terhadap Komunikasi Internal... 8 | |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert | 44 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 64 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 64 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Budaya Organisasi | 65 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Komunikasi Internal | 67 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Kuesioner Variabel <i>Self-Efficacy</i> | 69 |
| Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan | 71 |
| Tabel 4.7 Hasil <i>Outer Loading</i> | 74 |
| Tabel 4.8 Latent Variable Correlations..... | 76 |
| Tabel 4.9 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)..... | 77 |
| Tabel 4.10 Hasil Composite Reliability | 78 |
| Tabel 4.11 Hasil R Square | 79 |
| Tabel 4.12 Hasil <i>Estimate for Path Coefficients</i> | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 37 |
| Gambar 3.1 Model Pengukuran SmartPLS..... | 59 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Terminal Teluk Lamong Surabaya..... | 63 |
| Gambar 4.2 <i>Grafik Outer Model</i> | 73 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Pra survei..... | 99 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 100 |
| Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner | 104 |
| Lampiran 4 Hasil Olah Data PLS | 110 |

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERNAL
MELALUI *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
OPERASIONAL PT TERMINAL TELUK LAMONG SURABAYA**

Oleh:

**Fidelio Bintang Santoso
22012010237/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Industri kepelabuhanan menghadapi tuntutan peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional seiring dengan pertumbuhan arus logistik global. Dalam konteks tersebut, kinerja karyawan operasional menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan aktivitas pelabuhan. PT Terminal Teluk Lamong Surabaya sebagai terminal petikemas semiotomatis dituntut menjaga efektivitas operasional melalui pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Namun demikian, dinamika budaya organisasi dan komunikasi internal yang belum sepenuhnya optimal dapat memengaruhi keyakinan diri karyawan dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan operasional PT Terminal Teluk Lamong Surabaya dengan *self-efficacy* sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan operasional PT Terminal Teluk Lamong Surabaya yang berjumlah 152 orang, dengan teknik sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS untuk menguji hubungan antarvariabel serta peran moderasi *self-efficacy* dalam model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi internal berpengaruh terhadap *self-efficacy* karyawan operasional. Namun, kedua variabel tersebut tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan. *Self-efficacy* terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta memperkuat hubungan antara budaya organisasi dan komunikasi internal dengan kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor psikologis individu, khususnya keyakinan diri dan ketekunan dalam tugas, memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan operasional. Oleh karena itu, penguatan *self-efficacy* karyawan menjadi aspek strategis yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja di lingkungan operasional pelabuhan.

Kata kunci: budaya organisasi, komunikasi internal, *self-efficacy*, kinerja karyawan operasional.