

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA	: LIDYA HARTONO
NPM	: 71190312048
PROGRAM PENDIDIKAN	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: MSDM



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG TANJUNG MORAWA

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : LIDYA HARTONO
NPM : 71190312048
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si

Nur Augus Fahmi., S.E.,M.CS

Ketua Program Studi

Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si

TANGGAL SIDANG :

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2023

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lidya Hartono

Npm : 71190312048

Jurusan/Program studi : Ekonomi / Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja
Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah dibuat adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat atau hasil karya orang lain dari pihak manapun.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 6 Februari 2023

Hormat saya

Lidya Hartono

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh

Dengan mengucapkan alhamdulillah robbil ‘alamin, Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”**.

Shalawat berangkaian salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah kepada umat manusia dan membawa dari alam jahiliah menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang seperti kita rasakan pada saat ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan skripsi ini, namun berusaha semaksimal mungkin dan semampunya dalam menyusun skripsi ini. Penulis sangat berharap saran dan kritik untuk dapat memperbaiki skripsi ini dengan baik.

Penulis mengucapkan tulus, ikhlas yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang dan doa .

Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, antara lain yaitu :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin.,M.A.P selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara .

2. Ibu Dr. Safrida, S.E, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
3. Bapak Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan ketulusan hati serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Syafrizal S.E.,M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
5. Bapak Nur Augus Fahmi.,S.E.,M.CS sebagai Pembimbing II atas bimbingan dan kesabaran hatinya serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada segenap jajaran dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
7. Kepada Staf Pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa Yang telah memberikan peluang dalam membantu penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Suhartono dan Mama tercinta Ani Linda. Terima kasih motivasinya kepada saya, yang selalu memberikan doa dan dukungan serta semangat yang tak henti hentinya kepada saya.
9. Kepada NIM 0404191004 yang telah membersamai penulis pada hari hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini dan memberikan segala dukungan dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi ini berlangsung.

10. Kepada seluruh kawan kawan seangkatan manajemen B yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan dukungan.

Untuk itu penulis mengharapkan skripsi yang telah dibuat ini bisa bermanfaat kepada semua pihak dan dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Amin Ya Rabbal'alamin..

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan , Januari 2023

Penulis

Lidya Hartono

DAFTAR ISI

Halaman

ABTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah	5
1.3.1 Batasan Masalah	5
1.3.2 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Uraian Teoritis.....	8
2.1.1. Kinerja	8
2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.1.1.2. Manfaat Kinerja	9
2.1.1.3 Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	11

2.1.1.5 Indikator Kinerja	11
2.1.2 Motivasi	12
2.1.2.1. Pengertian Motivasi	12
2.1.2.2 Tujuan Motivasi	13
2.1.2.3 Jenis-jenis Motivasi.....	14
2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	14
2.1.2.5 Indikator Motivasi.....	19
2.1.3 Komunikasi.....	19
2.1.3.1. Pengertian Komunikasi	19
2.1.3.2 Proses Komunikasi.....	21
2.1.3.3. Tujuan Komunikasi.....	22
2.1.3.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	24
2.1.3.5. Indikator Komunikasi	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai	27
2.3.2 Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai	28
2.3.3 Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai	29
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi, Objek, dan Waktu Penelitian.....	32
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.1.2 Objek Penelitian.....	32

3.1.3 Waktu Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2 Sampel	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Daftar Pertanyaan (Questioner)	35
3.3.2 Wawancara (Interview).....	36
3.3.3 Studi Dokumentasi.....	36
3.3.4 Studi Kepustakaan	36
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.4.1 Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Uji Kualitas Data	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.3 Metode Regresi Linear Berganda	41
3.5.4. Uji Hipotesis	41
3.5.4.1 Uji Signifikansi Parameter Secara Partial (Uji Statistik t).....	41
3.5.4.2 Uji Signifikansi Parameter Secara Simultan (Uji Statistik F).....	42
3.5.5. Koefisien Determinasi (R ²)	42

BAB IV GAMBARAN UMUM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG

TANJUNG MORAWA	44
4.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	44
4.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.....	47

4.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	47
4.4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	47
4.5. Uraian Tugas Dan Fungsi	49
4.5.1. Kepala Kantor Cabang	49
4.5.2. Petugas Pemeriksa Cabang	49
4.5.3. Kepala Bidang Kebersertaan	49
4.5.4. Account Representative	49
4.5.5. Petugas Administrasi Peserta	50
4.5.6. Kepala Bidang Pelayanan	50
4.5.7. Manajer Kasus Kecelakaan & PAK	50
4.5.8. Penata Madya Pelayanan	51
4.5.9. Customer Service	51
4.5.10. Kepala Bidang Umum & SDM	51
4.5.11. Penata Madya SDM	51
4.5.12. Penata Madya Kearsipan	52
4.5.13. Sekretaris	52
4.5.14. Penata Madya Umum	52
4.5.15. Kepala Bidang Keuangan	52
4.5.16. Penata Madya Keuangan	53
4.5.17. Security	53
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI	54
5.1. Analisis Data	54
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	60

5.3 Uji Asumsi Klasik	62
5.3.1. Uji Normalitas.....	62
5.3.2 Uji Multikolinieritas	64
5.3.3 Uji Heteroskedastitas	65
5.4 Hipotesis	65
5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	65
5.4.2 Uji t (Uji Parsial).....	67
5.4.2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	67
5.4.2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	Error! Bookmark not defined.
5.4.3 Uji F (Simultan)	69
5.6 Evaluasi Data.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Rencana Kegiatan Penelitian	33
Tabel 3.2 Kerangka Populasi Pegawai	34
Tabel 3.3 Kerangka Sampel Pegawai	35
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
Tabel 5.1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 5.2. Identitas responden berdasarkan usia	55
Tabel 5.3 Identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan	56
Tabel 5.4 Identitas responden berdasarkan jabatan	56
Tabel 5.5. Distribusi responden terhadap variabel motivasi	57
Tabel 5.6 Distribusi responden terhadap variabel komunikasi	59
Tabel 5.7 Distribusi responden terhadap variabel kinerja	60
Tabel 5.8 Hasil uji validitas variabel motivasi	61
Tabel 5.9 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel komunikasi	62
Tabel 5.10 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kinerja	63
Tabel 5.11 Uji Normalitas	64
Tabel 5.12 Uji Multikolinierita	65
Tabel 5.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel. 5.14 Coeficients ^a pengaruh motivasi terhadap kinerja	69
Tabel. 5.15 Coeficients ^a pengaruh komunikasi terhadap kinerja	70
Tabel 5.16 Model summary ^b pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja	70

Tabel 5.17 Anova ^b pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja..... 71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai	28
Gambar 2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	28
Gambar 2.3 Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	28
Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	49
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastitas Scatterplot.....	66

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2009). Manajemen sumber daya manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, (2014), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Abdul Halim, Muhammad Iqbal, 2012. Pengelolaan Keuangan Daerah Edisi Ketiga. Yogyakarta, UPP STIM YKPN.
- Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.
- Ardial. (2018). Fungsi Komunikasi Organisasi Cetakan Pertama. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli .
- Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2015). Perilaku Organisasi. Medan: Umsu Press.
- Danang, Sunyoto. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Edy Sutrisno. 2013. Budaya Organisasi. Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Ekhsan, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 13(1), 1-13
- Ghozali, Imam. 2007. Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartriansyah, (2019). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, PT. Bank sumut cabang koordinator. Medan : Umsu
- Hermansyah dan Sri Indarti. 2015. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan PT. Perputra Supra Jaya Pekanbaru
- Ishak, A., & Tanjung, H. (2013). Manajemen Motivasi. Jakarta: PT Grasindo.

- Juliandi, A., & Irfan, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu bisnis Cetakan Pertama*. Bandung: Citapusataka Media Perintis.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniasari, R. (2018). Pemberian Motivasi serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta, II(1), 32–39.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Kesebelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Iqbal. (2012). *Bunga Rampai Manajemen Keuangan Daerah, Edisi Ketiga*. Jogjakarta : Penerbit UPP AMP YKPN
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Pers.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen Cetakan Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group .
- Pertiwi, Ayu. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, PT Bus Transport*. Medan : Uisu
- Putri, M.V. *pengaruh motivasi kerja, rotasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai*. PT. AIDO NAULI, SIBOLGA : Uisu
- Ramadani, Anggi (2020). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Logistik, Pekan Baru: Uiniversitas Islam Riau*
- Robbins, Stephen. 2015. *Organizational Behavior*. 9th Edition. *New Jersey: Precentice Hall International Inc.*
- Rivai, Veithzal 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.

- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PTRefika Aditama. Bandung.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswanto, H. B. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Solihat Manap,P. Maulin Melly dan Solihin Olih.2015. *Interpersonal Skill Tips Membangun Komunikasi dan Relasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sudirman, Yulianti (2019).*Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, toyota service PT . Hadji kalla cabang urip sumohardjo*. Makassar
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung
- Sugiyono, (2016). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet)
- Sutardji.2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta; Dee Publish.
- Torang, Dr.Syamsir.2014.*Organisasi dan Manajemen*.Bandung: ALFABETA
- Wahyu Wibowo Indiwani Seto, 2013, *Semiotika Komunikasi; Aplikasi Praktis bagi Penelitian dan Skripsi Komunikasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240
- Wiryanto. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasinda
- Yuli, G.C. (2019). *Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, PT. Bank sumut*.Medan : Umsu