



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMUNIKASI DAN
KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT PEGADAIAN PERSERO AREA TANGERANG**



TESIS

OLEH

FEBRINOL

55117120087

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2021



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMUNIKASI DAN
KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT PEGADAIAN PERSERO AREA TANGERANG**

TESIS

Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

OLEH

UNIVERSITAS

FEBRINOLTA S

55117120087

MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

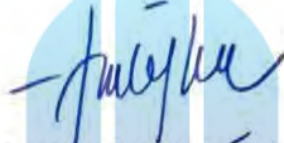
**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan kerja, Komunikasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang.
Nama : Febrinol
NIM : 55117120087
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 08 Maret 2021

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Anik Herminingsih, M, Si)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, ST, MM. Ph.D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : FEBRINOL

NIM : 55117120087

ProgramStudi : Magister Management

Dengan judul

“PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMUNIKASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PEGADAIAN (PERSERO) AREA TANGERANG”

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Februari 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 14%.

Jakarta, 11 Februri 2021,

Administrator Turnitin


Arie Pangudi.A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi dan
Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT
Pegadaian (Persero) Area Tangerang)

Nama : Febrinol

NIM : 55117120087

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 08 Maret 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta. 08 Maret 2021



(Febrinol)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : **Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Karyawan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Anik Herminingsih, Dr. M.Si, sebagai dosen pembimbing yang tidak hanya memberikan bimbingan namun juga sebagai inspirasi dengan segala pencapaiannya di bidang akademik, dan juga menjadi teladan dengan sikap ramah, santun, kharismatik, dan penuh perhatian.
2. Ibu Farida Elmi, Dr. MM, sebagai dosen pengampu mata kuliah Human Resourc Researc dan sekaligus sebagai dosen penelaah proposal tesis ini yang telah memberikan arahan, saran, ide- ide serta inspirasi dalam proses pengerjaan karya ilmiah ini.
3. Bapak Singmin Johanes Lo, Dr, BS.Ch.E, MSOD, sebagai dosen penguji seminar hasil dan siding akhir tesis ini, yang telah banyak memberikan masukan dan arahan yang membuat karya ini lebih baik.
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta, yang juga sebagai ketua pelaksanaan siding akhir tesis ini yang telah memberikan banyak arahan demi kesempurnaan karya ini.
5. Bapak Dudi Permana, P.Hd selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.

6. Segenap dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kuliah dan membagi ilmu pengetahuannya selama penulis kuliah di Universitas Mercu Buana ini.
7. Seluruh staf akademik Program Pascasarjana dan staf perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penulisan tesis ini.
8. Deputy Bisnis PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang Bpk. Didik Suharyogi, SE, MM yang telah membantu dan memberikan ijin penelitian ilmiah ini, serta seluruh jajaran staf PT. Pegadaian (Perseo) Area Tangerang yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan dengan penuh kasih sayang.
10. Istriku, dan anak- anaku tersayang Kakak Naya, Kakak Nina dan Dedek Keenan, yang telah mendukung dan berbesar hati waktu untuknya harus terbagi dengan aktifitas penyelesaian Tesis ini.
11. Teman-teman Pasca MM angkatan tahun 2018 kelas malam yang sangat kompak, yang telah banyak memberikan sharing informasi dan suntikan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam Pengembangan Sumber daya Manusia maupun untuk kepentingan bidang akademik di Indonesia.

Akhirnya hanya ucapan terima kasih dan doa yang bias penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah menemani penulis selama ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua dengan rahmat-Nya.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of job satisfaction, communication, and compensation of PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang employees performance. This type of research is quantitative descriptive, the method used is by distributing questionnaires to employees that is using a likert scale, respondents are used as many 109 employees, using SPSS 25 software programs, data analysis is done using validity, reliability and multiple linnier regression corelation, sampling technique obtained from a sample of 109 respondents, data analysis techniques using multiple linnier regression, the results showed that ; (1) Job satisfaction has a significant effect on employees performance; (2) Communication has a significant effect on employees performance; (3) Compensation has a significant effect on employee performance.

Keywords : *Job satisfaction, Communication, Compensation, and Employees Performance*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komunikasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kuantitatif, metode yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada karyawan yaitu menggunakan skala likert, responden yang digunakan sebanyak 109 karyawan, menggunakan program software SPSS 25, analisa data yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas dan korelasi regresi linier berganda. Teknik sampling yang diperoleh dari sampel sebanyak 109 responden, Teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; (2) Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; (3) Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Komunikasi, Kompensasi dan Kinerja Karyawan



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI... ..	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1. Kajian Pustaka.....	13
2.1.1. Kepuasan Kerja.....	13
2.1.2. Komunikasi.....	22
2.1.3. Kompensasi	26
2.1.4. Kinerja.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	36
2.3. Kerangka Pemikiran... ..	44
2.4. Hipotesis... ..	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1. Jenis/Desain Penelitian	47
3.2. Variabel Penelitian.....	48
3.2.1. Definisi Konseptual.....	48
3.2.1. Definisi Operasional	51
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
3.3.1. Populasi Penelitian.....	55

3.3.2. Sampel Penelitian.....	56
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	57
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6. Teknik Analisis Data.....	58
3.6.1. Instrumen Penelitian.....	58
3.6.2. Uji Validitas.....	58
3.6.3. Uji Reliabilitas.....	59
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.5. Analisis Deskriptif.....	62
3.6.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3.6.7. Uji Hipotesis.....	64
3.6.8. Uji Koefisien Determinasi(R ²).....	65
3.6.9. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Keadaan Umum Tempat Penelitian.....	68
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	68
4.1.2 Ruang Lingkup Perusahaan.....	69
4.1.3 Sumber Daya Manusia.....	71
4.1.4 Tantangan Organisasi/ Bisnis.....	78
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan.....	78
4.2. Statistik Deskriptif.....	80
4.2.1. Karakteristik Responden.....	80
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	83
4.3. Evaluasi Pengukuran Variabel.....	86
4.3.1. Uji Validitas.....	87
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	90
4.4. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	91
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
4.6. Hasil Uji Fit Model.....	99
4.7. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik T).....	101
4.8. Korelasi Antar Dimensi.....	103
4.9. Pembahasan.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	119



Daftar Tabel

Table 1.1 : Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang	6
Table 1.2 : Persentase Kategori Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang.....	7
Tabel 1.3 : Hasil Pra Riset Unit Pembantu Cabang PT Pegadaian (Persero) Area Tangerang.....	8
Tabel 2.1 : Indikator Komunikasi	25
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu... ..	37
Tabel 3.1 : Operasional Variabel Kepuasan Kerja	53
Tabel 3.2 : Operasional Variabel Komunikasi	54
Tabel 3.3 : Operasional Variabel Kompensasi.....	54
Tabel 3.4 : Operasional Variabel Kinerja	55
Tabel 3.5 : Interpretasi Korelasi	66
Tabel 3.6 : Matriks Korelasi Antar Dimensi	66
Table 4.1 : Karakteristik Responden	80
Table 4.2 : Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X_1).....	84
Table 4.3 : Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi Karyawan (X_2).....	84
Table 4.4 : Statistik Deskriptif Variabel Kompensasi (X_3)	85
Table 4.5 : Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)	86
Table 4.6 : Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan Kerja	87
Table 4.7 : Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Karyawan.....	88
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	88
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reabilitas.....	89
Tabel 4.10: Hasil Uji <i>Kolmogorof-Smirnov Test</i>	90
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinieritas	92
Table 4.13 : Hasil Uji Glejser	98
Table 4.14 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	99
Table 4.15 : Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	101
Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	101
Tabel 4.17: Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T).....	102
Table 4.18 : Hasil Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 : Struktur Kepengakatan PT. Pegadaian (Persero) Area Tangerang.....	72
Gambar 4.2 : Diagram Histogram.....	93
Gambar 4.3 : Hasil Grafik Normal P-Plot.....	94
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	97

