



**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada PT. Telkom Jakarta Barat Unit *Customer Care*)**

SKRIPSI

Oleh :

DHEA SEPTIANA WARDHANI

46119010109

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada PT. Telkom Jakarta Barat Unit *Customer Care*)**

SKRIPSI

Oleh :

DHEA SEPTIANA WARDHANI

46119010109

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Septiana Wardhani

NIM 46119010109

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Jakarta Barat Unit *Customer Care*)

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 04 Agustus 2025



Dhea Septiana Wardhani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dhea Septiana Wardhani

NIM : 46119010109

Program Studi : Psikologi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Telkom Jakarta Barat Unit Customer Care)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si. ()
NIDN : 8929660023

Ketua Penguji : Amy Mardhatillah, Ph.D ()
NIDN : 0308088403

Penguji 1 : Raden Ahmad Idham, MM. ()
NIDN : 8852311019

Jakarta, 22 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi

Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi

Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi/ Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teruntuk Allah SWT yang telah melancarkan dan mempermudah segala urusan saya.
2. Teruntuk Mama saya Anna Rustanti terimakasih atas doa-doa nya yang membuat saya bisa menjadi seorang sarjana dan mendapat karir yang bagus, tanpa beliau saya tidak ada apa-apa nya. Dan untuk Papa saya Iwan Setyawan terimakasih juga atas doa dan dukungannya. Serta adik-adik saya Rizky dan Fahri semoga kalian menjadi orang yang sukses.
3. Terimakasih kepada Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Psikologi, dan Pembimbing Akademik Penulis serta selaku Reviewer Seminar Proposal penulis, terimakasih telah memberikan bimbingan serta masukan selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Psikologi Prodi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Terimakasih kepada Ibu Yenny M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Terimakasih kepada Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.
6. Terimakasih kepada Ibu Prahastia Kurnia Putri, M.Psi., Psikolog selaku Sekretaris Program Studi I Psikologi Universitas Mercu Buana.
7. Terimakasih kepada Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc selaku Sekretaris Program Studi II Psikologi Universitas Mercu Buana.

8. Terimakasih kepada Bapak Dr. A.A Anwar Prabu Mangkunegara M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk saya, terimakasih banyak ya pak sudah sabar dan mendukung saya agar menjadi seorang sarjana psikologi.
 9. Terimakasih kepada Ibu Amy Mardhatillah, Ph.D selaku Ketua Penguji sidang saya yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi saya.
 10. Terimakasih kepada Bapak Raden Ahmad Idham, MM. selaku Dosen Penguji sidang saya yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi saya.
 11. Seluruh Dosen pengajar di Prodi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta, atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama peneliti mengikuti perkuliahan di Prodi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
 12. Teruntuk teman-teman saya Aurel, Ajeng, Feren dan Keluarga Lambe yang telah menemani dan mendukung saya.
 13. Teruntuk karyawan PT Telkom Jakarta Barat khususnya Telkom S.Parman dan Telkom Palmerah terimakasih telah mengizinkan saya melakukan penelitian di kantor ini, semoga kantor ini semakin sukses.
 14. Terimakasih kepada diri saya sendiri, yang telah menyelesaikan kuliah dari awal hingga menjadi seorang sarjana psikologi. Rasanya sangat berat menjalani kuliah sambil bekerja, tapi saya berhasil menyelesaikan semuanya dan dibalik semua ini semoga kelak saya menjadi orang sukses.
 15. Teruntuk pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan ketersediaan dalam membantu saya menyusun tugas akhir ini..
- Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 04 Agustus 2025

Dhea Septiana Wardhani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Septiana Wardhani

NIM 46119010109

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Jakarta Barat Unit *Customer Care*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 04 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Dhea Septiana Wardhani

ABSTRAK

Nama : Dhea Septiana Wardhani

NIM : 46119010109

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Jakarta Barat *Unit Customer Care*)

Pembimbing : Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Jakarta Barat *Unit Customer Care*. Variabel yang diteliti terdiri dari gaya kepemimpinan yang mencakup empat dimensi: *Idealized Influence*, *Inspirational Leadership*, *Intellectual Stimulation*, dan *Individualized Consideration*; serta motivasi kerja yang terbagi menjadi *Hygiene Factors* dan *Motivational Factors*. Kinerja karyawan diukur melalui dua dimensi, yaitu *Task Performance* dan *Contextual Performance*. Penelitian ini melibatkan 109 responden yang merupakan karyawan PT Telkom Jakarta Barat, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antara variabel-variabel tersebut terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan gaya kepemimpinan yang menginspirasi dan perhatian individual menunjukkan pengaruh terbesar. Motivasi kerja, baik yang berkaitan dengan faktor higienis maupun motivasional, juga terbukti meningkatkan kinerja baik dalam pencapaian tugas maupun perilaku kontekstual. Secara simultan, kedua variabel ini memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas kepemimpinan dan motivasi kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor layanan pelanggan.

Kata kunci: Gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kinerja karyawan, PT Telkom, regresi linier berganda.

ABSTRACT

Name : Dhea Septiana Wardhani

Student ID : 46119010109

Study Program: Psychology

Thesis Title : *The Influence of Leadership Style and Work Motivation on Employee Performance (A Study on PT. Telkom West Jakarta Customer Care Unit)*

Supervisor : Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

This study aims to analyze the influence of leadership style and work motivation on employee performance at PT Telkom West Jakarta Customer Care Unit. The variables studied include leadership style, which consists of four dimensions: Idealized Influence, Inspirational Leadership, Intellectual Stimulation, and Individualized Consideration; and work motivation, which is divided into Hygiene Factors and Motivational Factors. Employee performance is measured through two dimensions, namely Task Performance and Contextual Performance. This study involves 109 respondents who are employees of PT Telkom West Jakarta, with the sampling technique using accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression to test the simultaneous and partial effects of these variables on employee performance. The results showed that leadership style and work motivation positively and significantly influenced employee performance, with inspiring leadership and individual attention having the greatest impact. Work motivation, both related to hygiene and motivational factors, also proved to improve performance both in task achievement and contextual behavior. Simultaneously, these two variables have a significant effect on employee performance. In conclusion, improving leadership quality and work motivation is crucial in enhancing employee performance in the customer service sector.

Keywords: Leadership style, work motivation, employee performance, PT Telkom, multiple linear regression.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kinerja Karyawan	6
2.1.1 Definisi Kinerja Karyawan	6
2.1.2 Dimensi Kinerja Karyawan	7
2.1.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	7
2.1.4 Manfaat Kinerja Karyawan	7
2.2 Gaya Kepemimpinan	8
2.2.1 Definisi Gaya Kepemimpinan	8
2.2.2 Dimensi Gaya Kepemimpinan	8
2.2.3 Faktor-faktor Gaya Kepemimpinan	9

2.3	Motivasi Kerja.....	10
2.3.1	Definisi	10
2.3.2	Dimensi Motivasi Kerja	11
2.3.3	Faktor-faktor Motivasi Kerja	11
2.4	Penelitian Terdahulu	12
2.5	Dinamika Penelitian	14
2.6	Kerangka Penelitian	15
2.7	Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III	METODE PENELITIAN.....	17
3.1	Metode dan Desain Penelitian.....	17
3.1.1	Metode.....	17
3.1.2	Desain Penelitian.....	17
3.2	Identifikasi Penelitian.....	17
3.3	Populasi dan Sampel	18
3.3.1	Populasi	18
3.3.2	Sampel.....	18
3.4	Definisi Konseptual dan Operasional.....	19
3.4.1	Definisi Konseptual Kinerja Karyawan	19
3.4.2	Definisi Konseptual Gaya Kepemimpinan.....	19
3.4.3	Definisi Konseptual Motivasi Kerja.....	19
3.5	Definisi Operasional.....	19
3.5.1	Blue Print Kinerja Karyawan	19
3.5.2	Blue Print Gaya Kepemimpinan	20
3.5.3	Blue Print Motivasi Kerja	21
3.6	Uji Alat Ukur.....	22
3.6.1	Uji Validitas	22
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	23
3.7	Uji Asumsi.....	23
3.7.1	Uji Normalitas	23
3.7.2	Uji Multikolinearitas	23
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	23
3.7.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	23

3.8 Uji Hipotesis.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Subjek	25
4.1.1 Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.1.2 Gambaran Umum Berdasarkan Usia.....	26
4.1.3 Gambaran Umum Berdasarkan Lama Bekerja.....	26
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	26
4.2.2 Uji Instrumen.....	29
4.2.3 Uji Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel	33
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	36
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.2.6 Uji Hipotesis.....	41
4.3 Pembahasan.....	43
4.3.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan	43
4.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	44
4.3.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Secara Bersama- Sama Terhadap Kinerja Karyawan	46
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Keterbatasan Penelitian	49
5.3 Kelebihan Penelitian	50
5.4 Saran.....	51
5.4.1 Saran Teoritis	51
5.4.2 Saran Praktis.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Blue Print Kinerja Karyawan	20
Tabel 3.2 Blue Print Gaya Kepemimpinan	21
Tabel 3.3 Blue Print Motivasi Kerja	22
Tabel 4.1 Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2 Gambaran Umum Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.3 Gambaran Umum Berdasarkan Lama Bekerja	26
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	27
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Matriks Korelasi Antara Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Matriks Korelasi Antara Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R^2).....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	16
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alat Ukur Penelitian	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	94
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	107
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 5. Foto Pra Survey	118
Lampiran 6. Similarity	119

