

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT ASURANSI MULTI ARTHA GUNA TBK
CABANG SURABAYA DARMO**



Oleh :

SINTA MEI WULANDARI
16116010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT
ASURANSI MULTI ARTHA GUNA TBK CABANG
SURABAYA DARMO**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH:

SINTA MEI WULANDARI

16116010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020



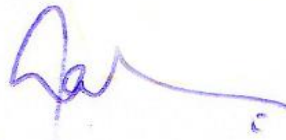
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Sinta Mei Wulandari dengan NPM 16116010

Telah diuji pada hari Ju'mat, 24 Juli 2020

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Tyophoida W.S.P.,S.E.,M.M

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati.,S.E.,M.M

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sinta Mei Wulandari
NPM : 16116010
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Multi Artha Gunak Tbk Cabang Surabaya Darmo.

Dosen Pembimbing,
Tanggal 14 Agustus 2020



(Drs.Ec. Bruno Hami,M.M)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tanggal 14 Agustus 2020



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT
ASURANSI MULTI ARTHA GUNA TBK CABANG SURABAYA
DARMO**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Tanggal Bulan.....Tahun 2020

Disusun oleh :

Nama : Sinta Mei Wulandari

NPM : 16116010

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

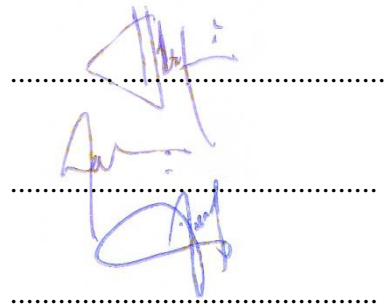
Tim Penguji :

Nama

1. Drs. Ec. Bruno Hami, M.M.

2. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.

3. Lilik Indrawati, S.E., M.M.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sinta Mei Wulandari
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asli : JL. Kapas Madya III/9, Surabaya
No Identitas (KTP) : 3578107006970007

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 14 Agustus 2020

Hormat Saya,



Sinta Mei Wulandari



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Cabang Surabaya Darmo”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak – pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr.Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen dan sebagai dosen wali yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester.
3. Drs.Ec.Bruno Hami., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Arief Hidayat selaku Kepala Operasional dari PT. Asuransi MAG Surabaya Darmo yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
6. Keluarga penulis yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
7. Teman-teman angkatan 2016 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,





Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Sepandai pandainya tupai melompat pasti akan jatuh juga, demikian dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak – pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 14 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN COVER	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Komunikasi.....	10
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.1.2 Proses Komunikasi	10
2.1.1.3 Fungsi Komunikasi	11
2.1.1.4 Indikator Komunikasi	12
2.1.2 Motivasi	12
2.1.2.1 Pengertian Motivasi	12
2.1.2.2 Tujuan Motivasi	12
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	13
2.1.2.4 Indikator Motivasi.....	13
2.1.2.5 Alasan Memiliki Motivasi Tinggi.....	14
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	14
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja	15
2.1.3.2 Faktor-faktor Lingkungan Kerja	15
2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja.....	16



2.1.3.4 Manfaat Lingkungan Kerja.....	16
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	17
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	17
2.1.4.2 Dimensi Kinerja.....	18
2.1.4.3 Jenis – Jenis Kinerja.....	18
2.1.4.4 Indikator Kinerja.....	18
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.1.5.1 Pengaruh Antara Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	19
2.1.5.2 Pengaruh Antara Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	19
2.1.5.3 Pengaruh Antara Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	20
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	22
2.2.3 Penelitian Terdahulu III	23
2.3 Rerangka Pemikiran	25
2.4 Kerangka Konseptual	26
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	28
3.2.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian	30
3.3.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas	30
3.3.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat.....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.4.1 Komunikasi	31
3.4.2 Motivasi	31
3.4.3 Lingkungan Kerja	32
3.4.4 Kinerja Karyawan	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi.....	33



3.5.2 Sampel.....	33
3.6 Metode penelitian dan Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Metode Penelitian	33
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.2.1 Uji Validitas	35
3.6.2.2 Uji Reabilitas.....	35
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.2.4 Analisa Regresi Linear Berganda	38
3.6.2.5 Analisis Koefisien Determinasi	39
3.6.2.6 Uji Parsial (T)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah PT Asuransi MAG	42
4.1.2 Visi, Dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi PT Asuransi MAG	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.2.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Usia.....	50
4.2.1.4 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Komunikasi (X1).....	51
4.2.1.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Motivasi (X2).....	51
4.2.1.6 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Lingkungan Kerja (X3).....	52
4.2.1.7 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Kinerja (Y).....	53
4.3 Pembahasan Dan Analisa Data.....	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.3.1 Uji Normalitas	56
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	57
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas	58
4.3.4 Uji Pengaruh Linear	59



4.3.4.1 Uji Regresi Linear Berganda	59
4.3.5 Koefisien Determinan	61
4.3.6 Uji t	62
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perusahaan Asuransi Di Kota Surabaya.....	2
Tabel 1.2	Jenis-jenis Asuransi pada asuransi Mag.....	6
Tabel 3.1	Tabel Intepretasi Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4	Deskripsi Hasil Jawaban Responden Komunikasi (X1).....	52
Tabel 4.5	Deskripsi Hasil Jawaban Responden Motivasi (X2).....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Hasil Jawaban Responden Lingkungan Kerja (X3).....	53
Tabel 4.7	Deskripsi Hasil Jawaban Responden Kinerja(Y).....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel.....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel.....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinan.....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	26
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.Asuransi Surabaya Darmo.....	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Untuk Semua Variabel.....	59
Gambar 4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas Untuk Semua Variabel	60
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Variabel Komunikasi(X1).....	65
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Variabel Motivasi (X2)	66
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Variabel Lingkungan Kerja (X3)	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 4 Tabel r
- Lampiran 5 Tabel t
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Uji Normalitas
- Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 Uji Pengaruh Linear, Koefisien Determinan dan Uji t
- Lampiran 11 Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Asuransi memegang peranan penting karena disamping memberikan perlindungan terhadap kemungkinan-kemungkinan kerugian yang akan terjadi asuransi juga memberikan dorongan yang besar kearah perkembangan lainnya. Salah satu Asuransi kerugian disurabaya adalah PT. Asuransi Mag dengan salah satu cabang yang berlokasi di jalan raya darmo no.139 surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Multi Artha Guna Cabang Surabaya Darmo. Metode dalam pengambilan sampel adalah metode sensus *sampling* dengan menggunakan kuesioner pada 50 responden yang merupakan seluruh karyawan PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Cabang Surabaya Darmo. Penelitian ini diuji dengan menggunakan Uji Validitas yaitu semua item pernyataan dibuktikan valid, Uji Reliabilitas yaitu semua variabel reliabel, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dinyatakan semua variabel berdistribusi normal, Uji Multikolinieritas Semua dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas karena nilai *tolerance* >0,01 dan nilai VIF <10, dan Uji Heterokedastisitas dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas karena titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y), Uji Regresi Linier Berganda diperoleh dari $Y=3,758+0,051X_1+0,322X_2+0,124X_3$, Koeffisien Determinan diperoleh dari nilai R 0,325 dan *adjusted R square* 0,281, artinya variabel Komunikasi (X1), Motivasi (X2), dan lingkungan kerja berkontribusi Rendah terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Multi Artha Guna Cabang Surabaya Darmo. Dan Uji t. Pada uji t didapatkan hasil penelitian Komunikasi (X1) = t hitung 0,373 < nilai t tabel 2,0129 dengan tingkat signifikan 0,711 > 0,050, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo, variabel Motivasi (X2) = t hitung 4,045 > nilai t tabel 2,0129 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,050, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo, variabel Lingkungan Kerja (X3) = nilai t hitung 1,267 < nilai t tabel 2,0129 dengan tingkat signifikan 0,211 > 0,050, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo.

Kata Kunci : Komunikasi, Motivasi, Lingkungan Kerja , Kinerja Karyawan



ABSTRAK

Insurance plays an important role because in addition to providing protection against the possibility of losses that will occur insurance also provides a big push towards other developments. One of the loss insurance in Surabaya is PT. Mag Insurance with a branch located on the highway Darmo No. 139 Surabaya. This study aims to determine the effect of communication, motivation and work environment on the performance of employees at PT. Asuransi Multi Artha Guna Surabaya Branch Darmo. The method in sampling is a census sampling method using a questionnaire on 50 respondents who are all employees of PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Branch Darmo. This research was tested by using the Validity Test that all items were proven valid statements, Reliability Tests were all reliable variables, Classical Assumptions Test (Normality Test stated all variables were normal distribution, Multicollinization Test All were declared not to occur multicollinolerance because tolerance value > 0.01 and VIF value < 10 , and Heterkedastisitas Test stated heterokedasticity does not occur because the points are above and below the number 0 on the Y axis), Multiple Linear Regression Test obtained from $Y = 3.758 + 0.051X_1 + 0.322X_2 + 0.124X_3$, Determinant Coefficient is obtained from the value of R 0.325 and adjusted R square 0.281, meaning that the variables Communication (X1), Motivation (X2), and the work environment contribute to the low performance of employees of PT. Multi Artha Guna Insurance Surabaya Branch Darmo. And Test t. In the t test obtained the results of communication studies (X1) = t count 0.373 $< t$ value of table 2.0129 with a significant level of $0.711 > 0.050$, meaning that H0 is accepted and H1 is rejected, so that Communication has no significant effect on employee performance at PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo, Motivation variable (X2) = t arithmetic 4.045 $> t$ table value of 2.0129 with a significant level of $0,000 < 0.050$, meaning that H0 is rejected and H1 is accepted, so communication has a significant effect on employee performance at PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo, Work Environment variable (X3) = t value of 1.267 $< t$ table value of 2.0129 with a significant level of $0.211 > 0.050$, meaning that H0 is accepted and H1 is rejected, so the work environment does not affect the performance of employees at PT . Asuransi Multi Artha Guna Tbk Surabaya Darmo.

Keywords: Communication, Motivation, Work Environment, Employee Performance