

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA**



**Oleh:**

**VERONICHA CKRISTI SETIAWAN**

**NPM: 18.1.021.1285**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA**



**Oleh:**

**VERONICHA CKRISTI SETIAWAN**

**NPM: 18.1.021.1285**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA**

**Sripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Oleh:**

**VERONICHA CKRISTI SETIAWAN**

**NPM: 18.1.02.11285**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**VERONICA CKRISTI SETIAWAN**

**NPM: 18.1.02.11285**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 15 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

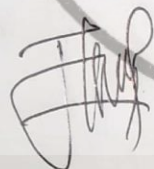
2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

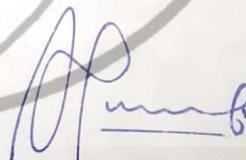
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

Ketua STIESIA



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : **Veronicha Ckristi Setiawan**

N.P.M : **18.1.02.11285**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Maret 2022  
Yang membuat pernyataan,



**Veronicha Ckristi Setiawan**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Veronicha Ckristi Setiawan  
NPM : 181021125  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Trenggalek/19 Maret 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 / 1  
Alamat Asal :Dusun Kajang, Masaran, Munjungan,  
Kabupaten Trenggalek  
Alamat Rumah :Jl. Pumpungan I No. 8, kel. Menur  
Pumpungan, kec. Sukolilo, Kota Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

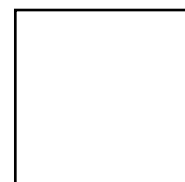
Nama : Renny Yurniati  
Alamat Rumah/Telepon :Dusun Kajang, Masaran, Munjungan,  
Kabupaten Trenggalek/ 08755570166  
Alamat Kantor/Telepon :Dusun Kajang, Masaran, Munjungan,  
Kabupaten Trenggalek/ 08755570166  
Pekerjaan/Jabatan : Salon/ Pemilik

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KEDUNGDORO I/306 SURABAYA Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP GEMA 45 SURABAYA Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA IPIEMS SURABAYA Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

Dibuat dengan sebenarnya,



Veronicha Ckristi Setiawan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerjaterhadap Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Surabaya”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., AK.,CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah membantu memberi kritik dan saran kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Bapak Rudi Susanto selaku Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya atas kesempatan yang diberikan dalam melaksanakan penelitian.
6. Bapak Den Iman Dwi Prasetya selaku Kepala Bidang Umum dan SDM
7. Ibu Nadira Puspita P selaku staff Penata Madya SDM yang sudah membantu peneliti dalam proses penyebaran kuesioner.
8. Seluruh karyawan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya.



9. Mama, Emak dan adik saya Grace yang sudah memberikan doa serta semangat yang tiada henti kepada penulis.
10. Sahabat SMA penulis. Pura, Messy dan Meta yang sudah memberi semangat, masukan dan mendengar keluh kesah penulis.
11. Teman kuliah penulis. Rahayu dan Ayu yang sudah menemani penulis sejak awal perkuliahan dan khususnya teman-teman SMX1.
12. Teman sebangunan saya. Amel dan Bima yang mau memberi masukan dan saran kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 27 Februari 2022

Penulis,

Veronicha Ckristi Setiawan



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Kontribusi Praktis .....	7
1.4.2 Kontribusi Teoritis .....	7
1.4.3 Kontribusi Kebijakan .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Teori Teoritis .....	9
2.1.1 Motivasi .....	9
2.1.2 Komunikasi .....	14
2.1.3 Stres Kerja .....	19
2.1.4 Kepuasan Kerja Karyawan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Rerangka Konseptual .....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.4.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	27
2.4.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan ..	28
2.4.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan ...	28
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .....	30
3.1.1 Jenis Penelitian .....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian .....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data .....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4.1 Variabel .....	33
3.4.2 Operasional Variabel .....	33
3.4.3 Variabel Dependen .....	34
3.4.4 Variabel Independen .....	35
3.5 Teknik Analisa Data .....	35
3.5.1 Uji Instrument .....	35
3.5.2 Analisis Deskriptif .....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	40
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	41
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya .....	42
4.1.2 Uji Instrument .....	44
4.1.3 Analisis Deskriptif .....	46
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.1.5 Analisis Regresi Berganda .....	56
4.2 Pembahasan .....	60
4.2.1 Pembahasan Hasil Deskripsi Variabel Penelitian .....	60
4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	63
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Keterbatasan .....	69
5.3 Saran .....	69
JADWAL PENELITIAN .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	24
2 Pengukuran Variabel Skala Likert .....	31
3 Uji Validitas .....	44
4 Uji Reliabilitas .....	46
5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	47
6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	47
7 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	48
8 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Responden .....	48
9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi (X1) .....	50
10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi (X2) .....	51
11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Stres Kerja (X3) .....	52
12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) .....	53
13 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov .....	54
14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
16 Koefisien Korelasi dan Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
17 Hasil Uji F .....	58
18 Uji Hipotesis (Uji t) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Konseptual .....	27
2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian .....	77
2 Tabulasi Data Penelitian .....	82
3 Hasil Karakteristik Responden .....	87
4 Statistik Deskriptif .....	89
5 Uji Validitas .....	95
6 Uji Reliabilitas .....	97
7 Uji Asumsi Klasik.....	100
8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	102

