

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
BOGOR CILEUNGSI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh :

Adelia Restu Utami

NPM: 41183402180103



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM ‘45’
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
BOGOR CIILEUNGSI**

Tanggal: 14 Mei 2024

Oleh:

Adelia Restu Utami

NPM: 41183402180103

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S. E., M. M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN
BOGOR CIILEUNGSI**

Tanggal: 29 Mei 2024

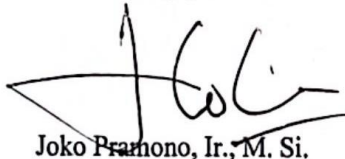
Oleh:

Adelia Restu Utami

NPM: 41183402180103

Disetujui,

Penguji I



Joko Pramono, Ir., M. Si.

Penguji II



Isti Puji Hastuti, S. E., M. E.

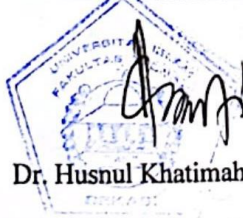
Mengetahui,

Pembimbing



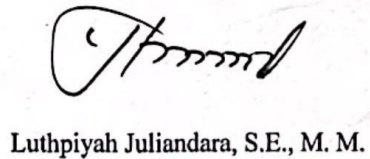
Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S. E., M. Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M. M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adelia Restu Utami

NPM : 41183402180103

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Email : arestu833@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi” bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Adelia Restu Utami)

ABSTRAK

Adelia Restu Utami (41183402180103)

Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi.

Xvi + 120 + 32 Tabel + 2 Grafik + 1 Diagram + 16 Lampiran

Kata kunci: Pengalaman kerja, Komunikasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi yang berjumlah 35 karyawan dengan menggunakan Teknik sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden. Untuk analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS versi 25.

Hasil pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Variabel Pengalaman Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 3.895 ($\text{sig } 0.001$) < 0.05 sedangkan pengaruh Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 3.644 ($\text{sig } 0,001$) < 0.05 dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2.540 ($\text{sig } 0.017$). dari hasil penelitian didapatkan nilai Koefisien Determinasi (KD) = 0.816 yang artinya 81.6% Pengalaman Kerja, Komunikasi dan Kepuasan Kerja memengaruhi Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi dan sisanya 18.4% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 30 (2014 – 2021)

KATA PENGANTAR

Bismillahir rahmannirrahiim

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi”**. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, bimbingan serta saran kepada:

1. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M. Si. selaku Dekan sekaligus Pembimbing Akademik dan Pembimbing Penulisan Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M. M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak terhingga kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Dedi Mulyadi selaku kepala kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi beserta pegawai yang telah memberikan kesempatan dan bantuan untuk melakukan penelitian skripsi ini.
5. Rasa terimakasih cinta dan bakti penulis persembahkan untuk kedua orang tua, (Ayahanda A. Diding Chaerudin dan mamah Nani Sopiah), atas segala kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan do’a yang tidak pernah berkurang.
6. Diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan skripsi dan proses kuliah sampe lulus.

7. Adik - adik tercinta (Intan Nur Afifah dan Annida Oktavia Rachmawati), yang telah memberi semangat dukungan, support serta menghibur kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
8. Teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2018 khususnya Manajemen kelas B dan kepada sahabat-sahabat perjuanganku tersayang Laras Oksa Milandia, Nurhasanah, Zhalma Adinda M, Dwi Ayu Lestari, Aminah Putri, Kinanti Chaerunnisa yang telah memberikan support serta menghibur kepada penulis sehingga dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
9. Daru Adi Wicaksana, Dian Nitasari, Nyimas Nanda Z.F, Nadya terima kasih telah memberikan support serta memberikan semangat kepada penulis.
10. Semua responden, penulis mengucapkan terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya menberkah dari Allah Swt. Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Bekasi, 8 Juli 2024

Adelia Restu Utami

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.....	15
1.5 Sistematika Pelaporan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kinerja Karyawan.....	17
2.1.1 Definisi Kinerja Karyawan	17
2.1.2 Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan.....	17
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan.....	18
2.1.4 Indikator Kinerja Karyawan	19
2.2 Pengalaman Kerja.....	19
2.2.1 Definisi Pengalaman Kerja	19
2.2.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Pengalaman Kerja.....	20
2.2.4 Indikator Pengalaman Kerja	21

2.3	Komunikasi	22
2.3.1	Definisi Komunikasi	22
2.3.2	Fungsi Komunikasi	22
2.3.3	Indikator Komunikasi	23
2.4	Kepuasan Kerja	24
2.4.1	Definisi Kepuasan Kerja	24
2.4.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	24
2.4.3	Indikator Kepuasan Kerja	25
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Kerangka Pemikiran	29
2.7	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.1.1	Metode Penelitian	33
3.1.2	Objek Penelitian	33
3.1.3	Populasi	33
3.1.4	Sampel	34
3.1.5	Jenis Sumber Data	34
3.1.6	Teknik Pengumpulan Data	35
3.2	Model dan Instrumen Penelitian	36
3.2.1	Variabel Kinerja Karyawan (Y)	37
3.2.2	Variabel Pengalaman Kerja (X1)	37
3.2.3	Variabel komunikasi (X2)	38
3.2.4	Variabel Kepuasan Kerja (X3)	38
3.3	Teknik Analisis Data	39
3.3.1	Metode Analisis Deskriptif	39
3.3.2	Uji Instrumen Penelitian	39
3.3.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	42

3.3.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum	46
4.1.2 Visi Dan Misi Bpjs Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi	48
4.2 Deskriptif Data Responden.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	50
4.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.3.1 Deskripsi Data Variabel Pengalaman Kerja (X1).....	52
4.3.2 Deskripsi Data Variabel Komunikasi (X2).....	54
4.3.3 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja (X3).....	56
4.3.4 Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	59
4.4 Uji Kualitas Data	61
4.4.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas	61
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.5 Uji Asumsi Klasik	65
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji statistik t)	71
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis (uji statistic t).....	71
4.7.2 Hasil Uji Goodness of Fit Model	72
4.7.3 Koefisien Determinasi (KD).....	74
4.8 Pembahasan	75
4.8.1 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	75
4.8.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	75

4.8.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	76
4.9 Kelemahan Penelitian	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Yang Bermitra Dengan Bpjs.....	2
Tabel 1. 2 Data Target Dan Realisasi Kinerja Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi Dari Tahun 2019 – 2022	3
Tabel 1. 3 Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bpjs.....	4
Tabel 1. 4 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Bpjs Tahun 2020-2022	5
Tabel 1.5 Masa Kerja (Tahun) Karyawan Bpjs	6
Tabel 1.6 Kategori Skor Kepuasan Kerja Pada Bpjs	9
Tabel 1.7 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bpjs Tahun 2019-2021	10
Tabel 1. 8 Hasil Prasurvei	12
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	50
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Penelitian Pengalaman Kerja, Komunikasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Cileungsi	51
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden Pengalaman Kerja	52
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Komunikasi	54
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Kepuasan Kerja.....	57

Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Kinerja Karyawan	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Pengalaman Kerja (X1).....	61
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden Komunikasi (X2)	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X3)	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 15 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Uji Glejser</i>)	69
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji T Parsial.....	72
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Simultan	73
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi (KD).....	74

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Penggunaan Saluran Media Pada Bpjs Ketenagakerjaan Bogor Cileungsi	7
Grafik 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**KESALAHAN! BOOKMARK TIDAK
DITENTUKAN.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner	93
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	102
Lampiran 7 Tabel Nilai Distribusi R	107
Lampiran 8 Tabel Nilai Distribusi T	109
Lampiran 9 Tabel Nilai Distribusi F	110
Lampiran 10 Surat Keterangan Bimbingan.....	111
Lampiran 11 Kartu Bimbingan.....	112
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 13 Bukti Kehadiran Seminar Proposal.....	114
Lampiran 14 Hasil Wawancara	116
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup	119
Lampiran 16 Hasil Plagiasi Turnitin	120