

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS DI INDIHOME
PURWOKERTO**



Oleh:

Saeful Afrilia
NIM 20190208048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO

2026

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS DI INDIHOME
PURWOKERTO**



Oleh:

Saeful Afrilia

NIM 20190208048

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas
Nahdlatul Ulama Purwokerto

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

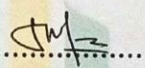
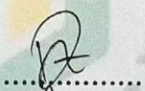
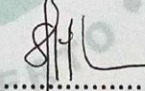
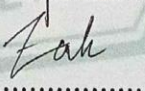
PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS DI INDIHOME PURWOKERTO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Saeful Afrilia
NIM. 20190208048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora, Universitas Nahdlatul
Ulama Purwokerto pada tanggal 25 Juni 2026

Tim Penguji:

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Melli Andini, S.E., M.M (Pembimbing I)		25-07-2026
Mardhika Ardi Pambudi, S.M., M.M (Pembimbing II)		25-07-2026
Dr. Tri Oktianti Indrawiani, S.Pd., M.M. (Penguji I)		25-07-2026
Zuhdan Ali Hudaya, S.E., M.Si. (Penguji II)		25-07-2026

Mengetahui:
Dekan,




Dr. Sugeng Riyadi, S.H., M.H.
NPP. 19751120 201707 1 002

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Purwokerto, 25 Juni 2026

Yang Menyatakan,


Saeful Afrilia
NIM 20190208048

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan hidayah dan inayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di IndiHome Purwokerto” berhasil diselesaikan. Penulisan skripsi tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora Bapak Dr. Sugeng Riyadi, S.H., M.H. yang telah berkenan memberikan izin penelitian.
2. Hendro Sukoco, S.M., M.M. selaku Dosen Akademik dan Koordinator Program Studi Manajemen beserta seluruh jajaran Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendukung terselesaikannya penelitian ini.
3. Ibu Melli Andini S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah menyempatkan banyak waktunya, tenaga serta pikiran untuk membimbing proses penyusunan skripsi penelitian ini.
4. Bapak Mardhika Ardi Pambudi, S.M., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah menyempatkan banyak waktunya, tenaga serta pikiran untuk membimbing proses penyusunan skripsi penelitian ini.
5. HRD IndiHome Purwokerto yang telah memberikan izin penelitian dan membantu proses penelitian dengan memberikan informasi yang dibutuhkan.
6. Bapak dan Ibu Karyawan IndiHome Purwokerto yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian yang penulis lakukan.
7. Keluarga, terutama orang tua saya dan istri tercinta saya yang selalu memberikan semangat tiada henti.
8. Sahabat-sahabat saya, yang selalu memberikan motivasi dan bantuan ketika saya membutuhkan.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2019 Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi kontribusi yang positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 25 Juni 2026

Penulis



Saeful Afrilia
NIM 20190208048

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 Latar Belakang	1
10.2 Rumusan Masalah	5
10.3 Tujuan Penelitian.....	5
10.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kinerja Karyawan.....	6
2.2 Motivasi	7
2.3 Komunikasi	9
2.4 Teori Penentuan Diri (Self Determination Theory).....	11
2.5 Teori Job Demands-Resources (JD-R Theory)	12
2.6 Hubungan Antara Motivasi, Komunikasi dan Kinerja Karyawan .	14
2.7 Penelitian Terdahulu.....	15
2.8 Kerangka Penelitian.....	17
2.9 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian.....	20

3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	22
3.6 Analisis Data	24
3.7 Alat Ukur.....	24
3.8 Teknik Analisis Data	24
3.9 Jadwal Pelaksanaan	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum	26
4.2 Analisis Data	28
4.3 Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Implikasi	41
5.3 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian IndiHome	21
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	21
Tabel 3. 3 Variabel, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, Indikator ..	22
Tabel 3. 4 Skor Nilai Skala Likert	24
Tabel 3. 5 Jadwal Pelaksanaan.....	24
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kinerja	27
Tabel 4. 3 Uji Validitas Motivasi	28
Tabel 4. 4 Uji Validitas Komunikasi.....	28
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	29
Tabel 4. 7 Kolmogorov- Smirnov Test	30
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....	31
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	31
Tabel 4. 10 Uji Determinasi (R^2)	33
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda	33
Tabel 4. 12 Uji F.....	34
Tabel 4. 13 Uji T	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	17
-------------------------------------	----



RINGKASAN

Penelitian ini berjudul pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di IndiHome Purwokerto. Dilatarbelakangi oleh fenomena penurunan motivasi kerja di sektor jasa serta pentingnya koordinasi teknis yang cepat dalam industri telekomunikasi. Dengan mengintegrasikan Self-Determination Theory dan Teori Job Demands-Resources, studi ini menganalisis data dari 39 responden. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara bersama-sama, motivasi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi 0,000. Kombinasi kedua faktor ini mampu menjelaskan variasi kinerja sebesar 34,6%.

Namun, secara parsial, baik motivasi maupun komunikasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini bahwa di IndiHome Purwokerto, kinerja lebih stabil karena sistem kerja yang terstruktur (SOP), sehingga motivasi individu atau kualitas komunikasi secara mandiri belum cukup kuat untuk mengubah kinerja secara drastis tanpa dukungan faktor manajerial lainnya. Peneliti menyarankan perusahaan untuk terus mengintegrasikan strategi motivasi dengan sistem komunikasi yang transparan guna menjaga produktivitas.

Kata Kunci: Motivasi, Komunikasi, dan Kinerja Karyawan

SUMMARY

*This research is titled *The Influence of Motivation and Communication on Employee Performance at IndiHome Purwokerto*. It is motivated by the phenomenon of declining work motivation in the service sector and the importance of rapid technical coordination within the telecommunications industry. By integrating Self-Determination Theory and the Job Demands- Resources Theory, this study analyzed data from 39 respondents. The results of the multiple linear regression analysis show that, simultaneously, motivation and communication have a significant effect on employee performance with a significance value of 0.000. The combination of these two factors explains 34.6% of the variance in performance.*

However, partially, neither motivation nor communication shows a significant influence on performance. This indicates that at IndiHome Purwokerto, performance is more stable due to a structured work system (SOP), so individual motivation or communication quality independently is not yet strong enough to drastically change performance without the support of other managerial factors. The researcher suggests that the company continue to integrate motivational strategies with transparent communication systems to maintain productivity.

Keywords: Motivation, Communication, and Employee Performance.