

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS, DISIPLIN KERJA,  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU WILAYAH JAKARTA &  
BANTEN**

**TUGAS AKHIR**

**IMAS ALYA SANTIKA**

**203402516114**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANEJEMEN  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS, DISIPLIN KERJA,  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU WILAYAH JAKARTA &  
BANTEN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**Oleh :**

**IMAS ALYA SANTIKA**

**203402516114**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANEJEMEN  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulisan menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS, DISIPLIN KERJA,  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU WILAYAH JAKARTA &  
BANTEN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Jika terdapat kekeliruan dan kesalahan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 19 Februari 2024



**IMAS ALYA SANTIKA**

**203402516114**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH GAYA KEPEMIMPINADEMOKRATIS,  
DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU  
WILAYAH JAKARTA & BANTEN**

**Nama Mahasiswa : IMAS ALYA SANTIKA**

**Nomor Pokok : 203402516114**

**Program Studi : MANAJEMEN**

**Diterima dan disahkan oleh Panitia Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH GAYA KEPEMIMPINADEMOKRATIS,  
DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU  
WILAYAH JAKARTA & BANTEN**

**Nama Mahasiswa : IMAS ALYA SANTIKA**

**Nomor Pokok : 203402516114**

**Program Studi : MANAJEMEN**

Diterima dan disahkan oleh Panitia Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.)

(Dita Nurul Anini Mustika Dewi, S.E., M.M.)

Mengetahui

Dekan,



Jakarta : Maret 2024

Tanggal Lulus : 29 Februari 2024

## ABSTRAK

### **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS, DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PLN ICON PLUS (ICON+) DIVISI RETAIL SBU WILAYAH JAKARTA & BANTEN**

Oleh :

Imas Alya Santika

NPM : 203402516114

Skripsi dibawah bimbingan Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan demokratis, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Retail PLN Icon Plus (Icon+) SBU wilayah Jakarta dan Banten. Data penelitian ini menggunakan data primer berupa pengumpulan data melalui kuesioner dari 122 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan regresi berganda dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 23.0. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diperlukan yaitu gaya kepemimpinan demokratis untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada pegawai, sehingga pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang. Kesadaran pegawai sangat diperlukan, dengan menaati peraturan yang berlaku dan meningkatkan kedisiplinan maka kinerja pegawai pun akan meningkat. Tanpa sumber daya manusia yang handal maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai sehingga kinerja pegawai menjadi hal yang penting. Seorang pegawai yang puas terhadap pekerjaannya akan mempunyai motivasi, komitmen dan partisipasi yang tinggi dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Gaya Kepemimpinan Demokratis (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai divisi Ritel SBU Icon Plus (Icon+) PLN wilayah Jakarta dan Banten. Variabel Disiplin Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai divisi Retail SBU PLN Icon Plus (Icon+) wilayah Jakarta dan Banten. Variabel Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai divisi Retail SBU PLN Icon Plus (Icon+) wilayah Jakarta dan Banten.

**Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan Demokratis, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF DEMOCRATIC LEADERSHIP STYLE, WORK DISCIPLINE, AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PLN ICON PLUS (ICON+) SBU RETAIL DIVISION IN THE JAKARTA & BANTEN REGION***

By :

*Imas Alya Santika*

NPM : 203402516114

*Thesis under the guidance of Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.*

*This research aims to determine the influence of democratic leadership style, work discipline and job satisfaction on the performance of Retail PLN Icon Plus (Icon+) SBU employees in the Jakarta and Banten areas. This research data uses primary data in the form of data collection through questionnaires from 122 respondents. The data analysis technique in this research is descriptive analysis and inferential analysis with multiple regression and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23.0 program. Factors that influence employee performance are needed, namely a democratic leadership style to provide direction and guidance to employees, so that employees can improve their performance in the future. Employee awareness is very necessary, by obeying applicable regulations and increasing discipline, employee performance will increase. Without reliable human resources, organizational goals cannot be achieved so employee performance becomes important. An employee who is satisfied with his work will have high motivation, commitment and participation in work, thereby improving employee performance. The results of the research show that the Democratic Leadership Style variable (X1) has a negative and significant effect on the performance of PLN SBU Icon Plus (Icon+) Retail division employees in the Jakarta and Banten areas. The Work Discipline variable (X2) has a positive effect on the performance of employees of the Retail SBU PLN Icon Plus (Icon+) division in the Jakarta and Banten areas. The Job Satisfaction variable (X3) has a positive effect on the performance of employees of the Retail SBU PLN Icon Plus (Icon+) division in the Jakarta and Banten areas.*

***Keywords: Democratic Leadership Style, Work Discipline, Job Satisfaction and Employee Performance***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### BIODATA DIRI

Nama : Imas Alya Santika  
NPM : 203402516114  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap, 23 Maret 2001  
Tempat Tinggal : Jl. Caringin Kp Kekupu Rt08/Rw05, Kelurahan Rangkapan Jaya, Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok No 67  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat Email : [imasalyasantika23@gmail.com](mailto:imasalyasantika23@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2007 – 2013 : SDN Rangkapan Jaya  
Tahun 2013 – 2016 : SMP Gelora Depok  
Tahun 2016 – 2019 : SMK Ghama Caraka  
Tahun 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, Februari 2024

Imas Alya Santika  
NPM: 203402516114



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Tugas Akhir ini membahas tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Disiplin Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pln Icon Plus (Icon+) Divisi Retail Sbu Wilayah Jakarta & Banten”. Tugas akhir ini diajukan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang mendalam kepada semua yang telah memberikan dukungan, terutama kepada orang tua saya, yang telah memberikan dukungan moral, finansial, dan doa selama saya menempuh pendidikan ini. Saya ingin memanfaatkan kesempatan ini untuk menyatakan rasa terima kasih saya yang tulus dan hormat yang mendalam:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengabdikan, mewariskan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Kepada Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak Tuslam Tirta Sentika dan Ibu Siti Umi Kulsum selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dorongan baik moril dan materil, perhatian dan kasih sayang yang tiada batasnya kepada penulis.
10. Seluruh jajaran Kantor Pada Pln Icon Plus (Icon+) Divisi Retail Sbu Wilayah Jakarta & Banten, Mba Riska, Mba Adel, Mba Mayang, Mas Fadil, Mas Enji, dan Mas Aris dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang sudah berkontribusi atas berjalannya proses tugas akhir ini.
11. Kepada Sahabat dan Teman seperjuangan saya di Universitas Nasioanal, Siti Nurlisa, Allifah Rihhadatul'Aisy, Putri Mawaddaturahma, Bela Amalia, Shalsyadilla Safira Sekarani, dan Lisa Riyanti. Yang selalu membantu dalam berbagai hal. Terimakasih juga atas kebersamaan kalian semua selama masa kuliah.
12. Kepada Sahabatku tercinta Jihaan Fadiyah Nadaa Putri, yang selalu membantu dan menemani penulis, mau senang maupun duka, terimakasih sahabatku.
13. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dengan semangat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
B. Kinerja Karyawan .....	10
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	11
3. Indikator Kinerja Karyawan .....	12
C. Gaya Kepemimpinan Demokratis .....	12
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	12
2. Pengertian Gaya Kepemimpinan Demokratis.....	14
3. Faktor yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan Demokratis .....	14
4. Indikator Gaya Kepemimpinan Demokratis.....	15
D. Disiplin Kerja .....	15
1. Pengertian Disiplin Kerja .....	15

2.	Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	16
3.	Indikator Disiplin Kerja .....	16
E.	Kepuasan Kerja.....	16
1.	Pengertian Kepuasan Kerja .....	16
2.	Faktor Kepuasan Kerja .....	17
3.	Indikator Kepuasan Kerja.....	17
F.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	18
1.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan .....	18
2.	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	18
3.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	18
G.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
H.	Kerangka Analisis.....	21
I.	Hipotesis.....	22
BAB III	.....	24
METODE PENELITIAN	.....	24
A.	Objek Penelitian .....	24
B.	Data Penelitian .....	24
1.	Sumber Data dan Jenis Data .....	24
2.	Populasi dan Sampel .....	25
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	26
C.	Definisi Operasional Variabel .....	28
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	30
1.	Analisis Deskriptif .....	30
2.	Analisis Inferensial .....	30
3.	Analisis Regresi dan Linear Berganda .....	30
4.	Pengujian Instrumen.....	31
5.	Uji Asumsi Klasik .....	32
6.	Uji Kelayakan Model .....	33
7.	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	34
BAB IV	.....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	35
A.	Hasil Penelitian .....	35
1.	Deskripsi Data Penelitian .....	35

2. Karakteristik Responden.....	36
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	38
B. Pembahasan.....	53
BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.2 Kerangka Analisis.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.2 Usia Responden.....	37
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.4 Lama Kerja Responden.....	38
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Gaya Kepemimpinan Demokratis.....	38
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Disiplin Kerja .....	40
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	41
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Reliabilitas .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokolerasi .....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisiem Determinasi .....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis .....	53