



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN  
MEDIASI KOMPETENSI PADA PT AKULAKU GROUP DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**BENAYA BUNGA SIMANJUNTAK 2210111182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2025**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN  
MEDIASI KOMPETENSI PADA PT AKULAKU GROUP DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**

**BENAYA BUNGA SIMANJUNTAK 2210111182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2025**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Benaya Bunga Simanjuntak

NIM: 2210111182

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Oktober 2025

Yang Menyatakan



(Benaya Bunga Simanjuntak)

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Benaya Bunga Simanjuntak  
NIM : 2210111182  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

#### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kompetensi Pada PT Akulaku Group Di Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 14 Januari 2026  
Yang menyatakan,



(Benaya Bunga Simanjuntak)

# LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MEDIASI  
KOMPETENSI PADA PT AKULAKU GROUP DI JAKARTA**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**Benaya Bunga Simanjuntak 2210111182**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M.  
Ketua Penguji**




**Warsidi, SE., MM  
Penguji 1**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I.,MM  
Penguji 2**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.  
Dekan**



**Siti Hidayati, SE., M.M.  
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 17 Desember 2025

***The Effect Of Interpersonal Communication And Work Environment On Employee Performance With Competency Mediation AT PT Akulaku Group In Jakarta***

***By Benaya Bunga Simanjuntak***

***ABSTRACT***

*PT Akulaku Group, as a fintech company with a fast-paced work environment and a focus on service, requires human resources with optimal performance. Performance is influenced by various aspects of the work environment, including the quality of communication between employees, working conditions, and individual competence in carrying out tasks. This study was conducted to examine the extent to which interpersonal communication and the work environment influence employee performance, as well as to see whether competence acts as a mediating factor in the relationship between these variables. The research approach used was quantitative through the distribution of questionnaires to 154 active employees of PT Akulaku Group in Jakarta who met the research criteria. The collected data were analyzed using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method through the SmartPLS 4 application. The results of the study show that interpersonal communication and work environment have a positive and significant effect on employee performance. In addition, competence has been proven to strengthen the influence of these two variables on performance, thus demonstrating that improving employee skills and abilities is an important aspect in driving better performance. Overall, these findings emphasize the need for companies to ensure effective communication, provide a supportive work environment, and consistently improve employee competencies as a strategy for maintaining productivity and competitiveness.*

***Keywords:*** *Interpersonal Communication, Work Environment, Competence, Employee Performance, Fintech*

## **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kompetensi Pada PT Akulaku Group Di Jakarta**

**Oleh Benaya Bunga Simanjuntak**

### **ABSTRAK**

PT Akulaku Group sebagai perusahaan *fintech* dengan ritme kerja cepat dan fokus pelayanan membutuhkan sumber daya manusia dengan kinerja optimal. Pencapaian kinerja tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek yang ada di lingkungan kerja, termasuk kualitas komunikasi antarpegawai, kondisi lingkungan kerja, serta kompetensi individu dalam menjalankan tugas. Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, serta untuk melihat apakah kompetensi berperan sebagai faktor yang menengahi hubungan antarvariabel tersebut. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 154 karyawan aktif PT Akulaku Group di Jakarta yang sesuai dengan kriteria penelitian. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kompetensi terbukti mampu memperkuat pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja, sehingga menunjukkan bahwa peningkatan keahlian dan kemampuan karyawan menjadi aspek penting dalam mendorong kinerja yang lebih baik. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan perlunya perusahaan memastikan komunikasi yang efektif, menyediakan lingkungan kerja yang mendukung, serta secara konsisten meningkatkan kompetensi karyawan sebagai strategi dalam mempertahankan produktivitas dan daya saing perusahaan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Kinerja Karyawan, *Fintech*

## BERITA ACARA UJIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 17 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Benaya Bunga Simanjuntak

NIM : 2210111182

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan Dengan Mediasi Kompetensi Pada PT Akulaku Group Di Jakarta**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang\*, dengan Nilai Rata-Rata .....  
dan Nilai Huruf .....

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M.	Ketua	
2	Warsidi, SE., MM	Anggota I	
3	Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos., MM	Anggota II **)	

**Keterangan:**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

**Nilai dalam Skala**

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

Jakarta, 17 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Studi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kompetensi Pada PT Akulaku Group Di Jakarta”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan, diantaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
2. Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM., Ketua Jurusan Manajemen UPN “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana,
4. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini,
5. Keluarga dan teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi,
6. Karyawan PT Akulaku Group selaku responden yang telah membantu dalam penelitian ini sehingga dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 17 Desember 2025

Benaya Bunga Simanjuntak

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>4</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>5</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>6</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>8</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>	<b>9</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>15</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Penelitian .....	13
1.3. Manfaat Hasil Penelitian .....	13
1.3.1. Manfaat Teoritis .....	13
1.3.2. Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	16
2.1.2. Kinerja Karyawan.....	22
2.1.3. Komunikasi Interpersonal .....	24
2.1.4. Lingkungan Kerja .....	26
2.1.5. Kompetensi.....	28
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	30
2.3. Model Penelitian .....	35

2.3.1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja.....	36
2.3.2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja .....	36
2.3.3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kompetensi.....	37
2.3.4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kompetensi	38
2.4. Hipotesis.....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN..... 41**

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.1.1. Definisi Operasional .....	41
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	43
3.2. Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1. Populasi .....	51
3.2.2. Sampel .....	51
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.3.1. Jenis Data.....	52
3.3.2. Sumber Data .....	53
3.3.3. Pengumpulan Data.....	54
3.4. Teknik Analisis Data.....	55
3.4.1. Analisis Data Deskriptif .....	55
3.4.2. Analisis Data Inferensial .....	56
3.4.3. Uji Hipotesis .....	60

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 63**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Deskripsi PT Akulaku Group.....	63
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	64
4.2.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	64
4.2.2 Karakteristik Menurut Usia.....	65
4.2.3 Karakteristik Menurut Masa Kerja .....	66
4.3 Analisis Deskriptif .....	67
4.3.1 Analisis Data Deskriptif Variabel Kinerja .....	67
4.3.2 Analisis Data Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal .....	71
4.3.3 Analisis Data Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....	74
4.3.4 Analisis Data Deskriptif Variabel Kompetensi.....	77
4.4 Analisis Inferensial .....	81
4.4.1 Uji Kualitas Data.....	81

4.5	Pembahasan.....	95
4.5.1	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan	95
4.5.2	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	97
4.5.3	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kompetensi.....	99
4.5.4	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kompetensi.....	100
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>103</b>
5.1	Simpulan .....	103
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	105
5.3	Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>108</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1. Hasil Pra-Survei Kinerja Karyawan .....	4
Table 2. Hasil Pra-Survei Komunikasi Interpersonal .....	5
Table 3. Hasil Pra-Survei Lingkungan Kerja .....	7
Table 4. Hasil Pra-Survei Kompetensi Karyawan.....	8
Table 5. Pengukuran Variabel Kinerja .....	44
Table 6. Pengukuran Variabel Komunikasi Interpersonal .....	45
Table 7. Pengukuran Variabel Lingkungan Kerja .....	46
Table 8. Pengukuran Variabel Kompetensi .....	47
Table 9. Skala Likert .....	49
Table 10. Kiskisi Instrumen Penilaian.....	49
Table 11. Teknik Skorsing Skala Likert.....	55
Table 12. Kategori Interval Nilai Responden.....	56
Table 13. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja .....	67
Table 14. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal .....	71
Table 15. Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....	74
Table 16. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi.....	77
Table 17. Nilai Loading Factor .....	83
Table 18. Nilai Average Variance Extracted.....	85
Table 19. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	87
Table 20. Nilai Koefisien Determinasi .....	88
Table 21. Nilai Q-Square.....	90
Table 22. Nilai Original Sample.....	90
Table 23. Nilai Uji T .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. ILO Data 2023 .....	2
Gambar 2. Grand Theory, Middle Theory, Applied Theory .....	22
Gambar 3. Model Penelitian .....	36
Gambar 4. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	64
Gambar 5. Karakteristik Menurut Usia .....	65
Gambar 6. Karakteristik Menurut Masa Kerja .....	66
Gambar 7. Outer Model.....	82
Gambar 8. Inner Model .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	42
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner .....	49
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden dan Data Deskriptif .....	65
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.0.....	73