

**PERAN KEPEPEMIMPINAN MANAJER DALAM  
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN KINERJA  
KARYAWAN DI PT CIPTA SARANA  
PATRIOT BEKASI**

***THE ROLE OF MANAGERIAL LEADERSHIP IN IMPROVING  
EMPLOYEE MOTIVATION AND PERFORMANCE  
AT PT CIPTA SARANA PATRIOT BEKASI***

**Diajukan Oleh :  
Musarofah Auliya  
61201022009217**

**SKRIPSI**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
2026**

**PERAN KEPEPEMIMPINAN MANAJER DALAM  
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN KINERJA  
KARYAWAN DI PT CIPTA SARANA  
PATRIOT BEKASI**

***THE ROLE OF MANAGERIAL LEADERSHIP IN IMPROVING  
EMPLOYEE MOTIVATION AND PERFORMANCE  
AT PT CIPTA SARANA PATRIOT BEKASI***

**Oleh:**  
**Musarofah Auliya**  
**61201022009217**

**SKRIPSI**

Telah diujikan pada:  
Tempat : Depok  
Tanggal : 8 Juli 2026

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Jurusan**

**Ina Sawitri, S.Si,MM**  
**NUPTK: 835374564230073**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si**  
**NUPTK: 7048743644130093**

Mengetahui,  
**Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, MS.**  
**NIDN/NUPTK: 2017065701**

**PERAN KEPEPEMIMPINAN MANAJER DALAM  
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN KINERJA  
KARYAWAN DI PT CIPTA SARANA  
PATRIOT BEKASI**

***THE ROLE OF MANAGERIAL LEADERSHIP IN IMPROVING  
EMPLOYEE MOTIVATION AND PERFORMANCE  
AT PT CIPTA SARANA PATRIOT BEKASI***

**Oleh :  
Musarofah Auliya  
61201022009217**

**SKRIPSI**

Telah diujikan pada:  
Tempat : Depok  
Tanggal : 8 Juli 2026

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Dr. Damaruci, S.Sos, MM  
NUPTK: 4952749650130142**

**Aldi Friyatna Dira, SE, MM  
NUPTK: 3436770671130273**

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si  
NIDN/NUPTK: 7048743644130093**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUSAROFAH AULIYA

NIM : 61201022009217

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi” merupakan hasil karya ilmiah yang saya susun sendiri. Skripsi ini tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi lain, serta tidak memuat karya atau pendapat orang lain kecuali yang telah dicantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
2. Saya memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmedia atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, serta mempublikasikan skripsi ini melalui media elektronik maupun media lainnya untuk kepentingan akademik, dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk pembatalan atau pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Depok, 8 Juli 2026

Penulis,

Musarofah Auliya

## **PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Musarofah Auliya

Nim : 61201022009217

Judul Skripsi : Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah: ChatGPT dan Blackbox AI
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 8 Juli 2026

Penulis,

Musarofah Auliya

Nama Lengkap : Musarofah Auliya  
NIM : 6120102200217  
Judul Skripsi : Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan di Pt Cipta Sarana Patriot Bekasi

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran kepemimpinan manajer dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari manajer dan karyawan bagian finance, admin, kurir, serta sales.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer menerapkan gaya kepemimpinan transformasional dan situasional. Manajer berperan sebagai motivator melalui komunikasi terbuka, pemberian kepercayaan, kegiatan makan bersama, bonus tahunan, dan kenaikan gaji berdasarkan kinerja. Peran tersebut berhasil menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis sehingga meningkatkan semangat kerja, rasa tanggung jawab, dan loyalitas karyawan.

Dalam meningkatkan kinerja, manajer berperan sebagai evaluator dan komunikator. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tiga bulan berdasarkan indikator kejujuran, disiplin, pelaksanaan jobdesk, teamwork, dan attitude. Pembagian tugas yang jelas sesuai bidang masing-masing membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan administrasi, keuangan, dan operasional dengan lebih efisien.

Kendala utama yang ditemukan adalah miskomunikasi akibat penyampaian informasi melalui media chat seperti WhatsApp yang sering menimbulkan salah pengertian. Kendala ini berdampak pada keterlambatan koordinasi dan penyelesaian proyek. Untuk mengatasinya, manajer melakukan diskusi dan pengarahan langsung kepada karyawan.

Kesimpulan penelitian ini adalah kepemimpinan manajer di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi telah berperan efektif dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Namun, peningkatan sistem komunikasi internal perlu dilakukan agar peran kepemimpinan dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Kepemimpinan Manajer, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Kualitatif Deskriptif, PT Cipta Sarana Patriot Bekasi

Nama Lengkap : Musarofah Auliya  
NIM : 6120102200217  
Judul Skripsi : *The Role Of Managerial Leadership In Improving Employee Motivation And Performance At PT Cipta Sarana Patriot Bekasi*

## **ABSTRACT**

*This study aims to describe the role of manager leadership in improving employee motivation and performance as well as identify the obstacles faced at PT Cipta Sarana Patriot Bekasi. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection methods of interviews, observation, and documentation. The informants consist of the manager and employees from finance, administration, courier, and sales divisions.*

*The results show that the manager applies transformational and situational leadership styles. The manager acts as a motivator through open communication, trust, team meals, annual bonuses, and salary increases based on performance. This role successfully creates a comfortable and harmonious work environment, thereby increasing employee morale, responsibility, and loyalty.*

*In improving performance, the manager acts as an evaluator and communicator. Performance evaluation is conducted every three months based on indicators of honesty, discipline, job description implementation, teamwork, and attitude. Clear task distribution according to each field helps employees complete administrative, financial, and operational work more efficiently.*

*The main obstacle found is miscommunication due to information delivery via chat media such as WhatsApp which often causes misunderstandings. This obstacle impacts coordination delays and project completion. To overcome this, the manager conducts discussions and direct guidance to employees.*

*The conclusion of this study is that manager leadership at PT Cipta Sarana Patriot Bekasi has effectively improved employee motivation and performance. However, improvement of the internal communication system needs to be carried out so that the leadership role can run more optimally.*

*Keywords: Manager Leadership, Work Motivation, Employee Performance, Descriptive Qualitative, PT Cipta Sarana Patriot Bekasi*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Karyawan di PT Cipta Sarana Patriot” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang konstruktif dari berbagai pihak guna memperbaiki proposal penelitian ini di masa mendatang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok, yang senantiasa berkomitmen dalam memajukan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI secara optimal.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah mengelola institusi dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School, yang telah berupaya meningkatkan kualitas Program Studi Manajemen.
4. Ibu Ina Sawitri, S.Si, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Damaruci, S.Sos., M.M. dan Bapak Aldi F. Dira, S.E., M.M., selaku dosen penguji sidang yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, khususnya Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta dedikasi tinggi kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan pelayanan dengan baik kepada penulis.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama-sama menjalani proses perkuliahan selama empat tahun dengan penuh kebersamaan dan kebahagiaan.
9. Pihak PT Cipta Sarana Patriot Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

10. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Saidin dan Emak Acih, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis, serta segala pengorbanan, kesabaran, dan dukungan yang diberikan tanpa mengenal lelah. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Emak. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk rasa syukur dan terima kasih atas segala yang telah diberikan.
  11. Nadin dan kakak-kakak penulis, yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala kebaikan dan perhatian yang telah diberikan.
  12. Sahabat penulis, Nita dan Karlina, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa, serta menjadi teman berbagi cerita, bertukar pikiran, dan saling menguatkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan.
  13. Siti Rohyani, Rina Budiarti, dan Claudia, selaku rekan kerja sekaligus teman yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi pengalaman selama proses penyusunan skripsi.
  14. Kim Junmyeon, Kim Minseok, Kim Jongdae, Zhang Yixing, Do Kyungsoo, Park Chanyeol, Byun Baekhyun, Kim Jongin, dan Oh Sehun, terima kasih telah menjadi healing dan penyelamat kewarasan penulis di tengah revisi dan deadline skripsi.
  15. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
- Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Depok, 8 Juli 2026  
Penulis,

Musarofah Auliya

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                   | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI).....</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                  | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                            | 4           |
| 1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah .....                  | 4           |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                              | 5           |
| 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                   | 5           |
| 1.5.1 Maksud Penelitian.....                             | 5           |
| 1.5.2 Tujuan Penelitian.....                             | 5           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                          | 6           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori.....                                  | 8           |
| 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....               | 8           |
| 2.1.2 Kepemimpinan .....                                 | 8           |
| 2.1.3 Motivasi .....                                     | 12          |
| 2.1.4 Kinerja.....                                       | 15          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                           | 17          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....                             | 23          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>               | <b>25</b>   |
| 3.1 Desain dan Jenis Penelitian .....                    | 25          |
| 3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian.....            | 25          |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....                | 26          |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                             | 27          |
| 3.5 Operasional Variabel.....                            | 27          |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data.....                         | 28          |
| 3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data .....              | 30          |
| 3.8 Uji Keabsahan Data .....                             | 32          |

|                                                                    |               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>35</b>     |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....                           | 35            |
| 4.1.1 Sejarah PT Cipta Sarana Patriot.....                         | 35            |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                               | 35            |
| 4.1.3 Struktur Organisasi.....                                     | 36            |
| 4.2 Uji Keabsahan Data .....                                       | 36            |
| 4.2.1 Uji Kredibilitas .....                                       | 36            |
| 4.2.2 Uji Keteralihan .....                                        | 37            |
| 4.2.3 Uji Ketergantungan .....                                     | 37            |
| 4.2.4 Uji Kepastian.....                                           | 38            |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....                               | 38            |
| 4.3.1 Peran Kepemimpinan Manajer.....                              | 38            |
| 4.3.2 Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Motivasi Kerja | 40            |
| 4.3.3 Peran Kepemimpinan Manajer dalam Meningkatkan Kinerja        | Karyawan..... |
| 4.3.4 Kendala dalam Kepemimpinan .....                             | 44            |
| 4.3.5 Peran SDM sebagai Human Capital.....                         | 45            |
| 4.3.6 Implikasi Hasil Penelitian .....                             | 46            |
| 4.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....                             | 47            |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                            | <b>56</b>     |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                | 56            |
| 5.2 Saran .....                                                    | 57            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                         | <b>59</b>     |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                               | <b>61</b>     |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Analisis Kenaikan dan Penurunan Penjualan Bulanan Tahun 2024 - 2025 .....             | 2  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                            | 20 |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                                                   | 26 |
| Tabel 3. 2 Matriks Analisis Data 5W1H .....                                                      | 32 |
| Tabel 4. 1 Data KPI Perusahaan Tahun 2025 .....                                                  | 43 |
| Tabel 4. 2 Ringkasan Temuan Penelitian .....                                                     | 47 |
| Tabel 4. 3 Hasil wawancara dan observasi dengan Manajer di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi. ....  | 49 |
| Tabel 4. 4 Hasil wawancara dan observasi dengan Karyawan di PT Cipta Sarana Patriot Bekasi. .... | 54 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual..... | 23 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi..... | 36 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....            | 61 |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara .....             | 63 |
| Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara .....       | 69 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian ..... | 70 |
| Lampiran 5 Kartu Bimbingan .....             | 71 |
| Lampiran 6 Hasil Plagiarisme.....            | 72 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....         | 73 |