

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN SERVANT
LEADERSHIP DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA CV. KARYA CIPTA
MANDIRI**

***THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND INTERNAL
COMMUNICATION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT AT CV.
KARYA CIPTA MANDIRI***

Oleh
Sari Desi Nurul Hasanah
61201022009233

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN SERVANT
LEADERSHIP DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA CV. KARYA CIPTA
MANDIRI**

***THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND INTERNAL
COMMUNICATION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT AT CV.
KARYA CIPTA MANDIRI***

**Oleh
Sari Desi Nurul Hasanah
61201022009233**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 08, Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Haris Karvadi, S.ST., M.M.
NUPTK: 8535750651130132**

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

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

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN SERVANT
LEADERSHIP DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA CV. KARYA CIPTA
MANDIRI**

***THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND INTERNAL
COMMUNICATION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT AT CV.
KARYA CIPTA MANDIRI***

**Oleh
Sari Desi Nurul Hasanah
61201022009233**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 08, Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

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

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

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Drs, Henky Hendrwan, MM, M, Si
NUPTK : 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Sari Desi Nurul Hasanah

N I M : 61201022009233

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* dan Komunikasi Internal Terhadap *Employee Engagement*

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 08 Juli 2026

(Sari Desi Nurul Hasanah)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Sari Desi Nurul Hasanah

N I M : 61201022009233

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* dan Komunikasi Internal Terhadap *Employee Engagement*

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
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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 08 Juli 2026

(Sari Desi Nurul Hasanah)

Nama Lengkap : Sari Desi Nurul Hasanah
 N I M : 61201022009233
 Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* dan Komunikasi Internal Terhadap *Employee Engagement*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *employee engagement* dalam mendukung keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada CV. Karya Cipta Mandiri yang bergerak di bidang jasa kebersihan (*cleaning service*). Fluktuasi tingkat kehadiran karyawan menjadi indikasi bahwa keterikatan karyawan terhadap perusahaan belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan *servant leadership* dan komunikasi internal terhadap *employee engagement* pada CV. Karya Cipta Mandiri, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *employee engagement* dalam mendukung keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada CV. Karya Cipta Mandiri yang bergerak di bidang jasa kebersihan (*cleaning service*). Fluktuasi tingkat kehadiran karyawan menjadi indikasi bahwa keterikatan karyawan terhadap perusahaan belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan *servant leadership* dan komunikasi internal terhadap *employee engagement* pada CV. Karya Cipta Mandiri, baik secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* (t-hitung = 2,746; sig. = 0,008), dan komunikasi internal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* (t-hitung = 3,552; sig. < 0,001). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* (F-hitung = 39,629; sig. < 0,001) dengan kontribusi sebesar 62,3% ($R^2 = 0,623$), sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel komunikasi internal terbukti menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi *employee engagement*.

Kata kunci : *servant leadership*, komunikasi internal, *employee engagement*, karyawan; jasa kebersihan.

Nama Lengkap : Sari Desi Nurul Hasanah
 N I M : 61201022009233
 Judul Skripsi : *The Effect Of Servant Leadership And Internal Communication On Employee Engagement*

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of employee engagement in supporting the success of service companies, particularly at CV. Karya Cipta Mandiri, a cleaning service company. Fluctuations in employee attendance rates indicate that employee engagement with the company has not been fully optimal. This study aims to analyze the effect of servant leadership style and internal communication on employee engagement at CV. Karya Cipta Mandiri, both partially and simultaneously.

This study employed a quantitative approach with a survey method. The population in this study consisted of all 52 employees of CV. Karya Cipta Mandiri, who also served as the research sample through a saturated sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of SPSS, which included validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing (F-test, t-test, and coefficient of determination).

The results showed that partially, servant leadership style had a positive and significant effect on employee engagement (t -calculated = 2.746; sig. = 0.008), and internal communication also had a positive and significant effect on employee engagement (t -calculated = 3.552; sig. < 0.001). Simultaneously, both variables had a significant effect on employee engagement (F -calculated = 39.629; sig. < 0.001) with a contribution of 62.3% ($R^2 = 0.623$), while the remaining 37.7% was influenced by other factors outside the study. Internal communication was found to be the most dominant factor influencing employee engagement.

Keywords: *servant leadership, internal communication, employee engagement, employees; cleaning service.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan proposal penelitian ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* dan Komunikasi Internal terhadap *Employee Engagement* pada CV. Karya Cipta Mandiri” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan *servant leadership* dan komunikasi internal terhadap *employee engagement* karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi praktisi maupun akademisi, khususnya dalam pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang mengelola Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang mengelola kampus cukup baik.

3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha menunjukkan prodi ini dengan akreditasi baik.
4. Bapak Dr.(Cand) Eko Yuliawan, S.E, M.Si. Selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
5. Bapak Haris Karyadi, S.ST., M.M. selaku dosen pembimbing proposal penelitian yang telah dengan ikhlas dan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun proposal penelitian ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dan membantu penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa/i angkatan 2022 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Bapak Saran dan Ibu Fitriani, orang tua yang selalu mendoakan kebaikan untuk penulis. Skripsi ini adalah persembahan kecil dari seorang anak yang sadar, bahwa semua yang telah dan akan kuraih tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan Bapak dan Ibu. Terima kasih telah menjadikan setiap mimpi anakmu ini sebagai bagian dari doa-doamu.
10. Teruntuk Tante Leni Maryati, Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam atas segala bentuk dukungan, bimbingan, yang telah diberikan selama ini. Kehadiran Tante adalah salah satu berkah yang tak terukur dalam perjalanan hidup penulis. Nasihat-nasihat bijak, semangat, serta perhatian yang tulus telah menjadi penerang di saat langkah terasa ragu. Terima kasih Tante, telah menjadi salah satu pilar penting yang menguatkan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.

11. Dari begitu banyak orang yang datang dan pergi dalam hidupku, aku ingin mengucapkan terima kasih kepada pasanganku, Donni Kurniawan, karena kamu telah menjadi yang terbaik di antara mereka. Terima kasih untuk semua hal baik yang sudah kamu usahakan. Terima kasih atas setiap perlakuan baikmu kepada perempuan serumit diriku. Terima kasih atas kesabaran yang selama ini selalu kamu berikan tanpa lelah. Terima kasih telah hadir dan mewarnai hidupku. Hidupku yang dulu terasa gelap, kini menjadi lebih cerah karena kehadiran sosok sepertimu. Bertemu denganmu adalah salah satu keberuntungan terbesar yang tidak pernah bisa aku deskripsikan dengan kata-kata. Kamu adalah salah satu bentuk kebahagiaan yang selama ini aku impikan. Aku sangat bersyukur karena dipertemukan dengan manusia sebaik dirimu. Jika bukan karena kamu, mungkin aku tidak akan pernah tahu bahwa aku masih bisa merasa begitu berharga di mata seseorang. Sekali lagi, terima kasih karena telah sabar menghadapi segala kekuranganku. Terima kasih karena telah menerima aku apa adanya. Terima kasih karena selalu menguatkanmu di setiap keadaan yang membuatku merasa rapuh dan hampir menyerah. Dan terima kasih karena telah menjadi support system terbaik dalam hidupku. Semoga apa pun yang terjadi nanti, kita selalu diberi kekuatan untuk saling menjaga, saling memahami, dan terus bertumbuh bersama. Aku bersyukur memilikimu, dan aku harap aku juga bisa menjadi alasan bahagiamu, seperti kamu telah menjadi alasan bahagiaku selama ini.
12. Kepada sahabat terbaikku, Adhelia Khaila Farnug, Perjumpaan kita di bangku perkuliahan adalah anugerah yang tak pernah aku duga. Kamu bukan sekadar teman, melainkan sahabat yang selalu hadir di setiap fase perjalanan hidupku. Terima kasih untuk setiap tawa yang menguatkan, cerita yang menemani, dan kebersamaan yang membuat segala lelah terasa lebih ringan. Kehadiranmu bukan hanya mengisi hari-hari selama perkuliahan, tetapi juga meninggalkan jejak hangat yang akan selalu aku ingat. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, melampaui jarak, waktu, dan kesibukan yang akan datang.
13. Dan Terakhir untuk Sari Desi Nurul Hasanah, Diriku Sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diriku yang telah berjuang menyelesaikan apa yang

telah dimulai. Sungguh sulit bisa bertahan sampai di titik ini. Terima kasih karena tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak boleh lelah untuk mencoba. *God, thank you for being me, independent women. I know there are more great ones, but I'm proud of this achievement.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Depok, 08 Juli 2026

(Sari Desi Nurul Hasanah)

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Gaya Kepemimpinan <i>Servant Leadership</i>	10
2.1.2 Komunikasi Internal	13
2.1.3 <i>Employee Engagement</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Hipotesis	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	31
3.6 Teknik Analisis Data	36

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.2 Karakteristik Responden	55
4.1.3 Tanggapan Responden.....	59
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	62
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.1.6 Hasil uji Hipotesis.....	69
4.2 Pembahasan.....	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	79
5.1 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	82
----------------------	----

LAMPIRAN	84
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	38
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Tenaga	52
Tabel 4.2 Standar Operasional prosedur	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas variabel <i>Servant Leadership</i>	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden atas Variabel Komunikasi Internal	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden atas Variabel <i>Employee Engagemnet</i>	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Servant leadership</i>	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas atas Variabel komunikasi Internal	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas atas Variabel Employee Engagement	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance dan VIF)	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	69
Tabel 4.13 Hasil Uji F	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	73

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Tingkat Kehadiran Karyawan	4
4.1 Struktur Organisasi CV. Karya Cipta Mandiri	50
4.2 Hasil Uji Normalitas	62
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	84
Lampiran 2 Data Absensi Karyawan	85
Lampiran 3 Dokumentasi Observasi Lapangan	86
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 5 Tabulasi Data	90
Lampiran 6 Tabel r, F, t	91
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	97
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi	98
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	99