



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA DIVISI *SERVICE DELIVERY OPERATION*
PT XYZ**

SKRIPSI

SETYO NUGROHO 2110111043

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

2024



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA DIVISI *SERVICE DELIVERY OPERATION*
PT XYZ**

SKRIPSI

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

SETYO NUGROHO 2110111043

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

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Setyo Nugroho

NIM : 2110111043

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

Jakarta, 30 September 2024

Yang menyatakan,



Setyo Nugroho

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Setyo Nugroho
NIM	: 2110111043
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**“PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI
SERVICE DELIVERY OPERATION PT XYZ”**

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	: 5 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Setyo Nugroho)

SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA DIVISI *SERVICE DELIVERY OPERATION* PT XYZ

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Setyo Nugroho 2110111043

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 23 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., CRA, CRP
Ketua Penguji



Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc
Penguji I



Renny Husniati, SE., MM, CHRP
Penguji II



Dr. Juhnedah, SE., MM.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di: Jakarta

Pada tanggal: 23 Desember 2024

***THE INFLUENCE OF WORK MOTIVATION, WORKLOAD, AND
WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION
IN THE SERVICE DELIVERY OPERATION DIVISION OF PT
XYZ***

By Setyo Nugroho

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to determine and prove the effect of work motivation, workload, and work environment on employee job satisfaction. This research was conducted on permanent employees of the Service Delivery Operation division of PT XYZ as many as 48 employees. The analysis technique carried out in this study uses path analysis with the Structural Equation Model (SEM) method and data processing using SmartPLS 4.0 software. The results of this study obtained that (1) work motivation has a positive and significant effect on employee job satisfaction (2) workload has no effect and is not significant to employee job satisfaction (3) work environment has a positive and significant effect on employee job satisfaction.

Keywords: *Workload, Employee Job Satisfaction, Work Environment, Work Motivation*

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA DIVISI *SERVICE DELIVERY OPERATION*
PT XYZ**

Oleh Setyo Nugroho

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh motivasi kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap divisi *Service Delivery Operation* PT XYZ sebanyak 48 karyawan. Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan pengolahan data menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa (1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (2) beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 23 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Setyo Nugroho

No.Pokok Mahasiswa : 2110111043

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Service Delivery Operation PT XYZ

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Ketua	1.
2	Airlangga Surya Kusuma, SE.,M.Sc	Anggota I	2.
3	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE., MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian skripsi ini berhasil diselesaikan. Sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi *Service Delivery Operation* PT XYZ”. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., CRA, CRP selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Renny Husniati, SE., MM, CHRP selaku dosen pembimbing, yang senantiasa selalu memberikan arahan dan ilmu selama masa penulisan usulan penelitian ini.
5. Orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis dalam penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu saling membantu dalam pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta, 29 Desember 2024

Setyo Nugroho

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.3 Kepuasan Kerja Karyawan	20
2.1.4 Motivasi Kerja	25
2.1.5 Beban Kerja	28
2.1.6 Lingkungan Kerja	32
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	35
2.3 Model Penelitian	44
2.3.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	45
2.3.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	45
2.3.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	46
2.4 Hipotesis.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Definsi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
3.1.1 Definisi Operasional	47
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	48
3.2 Populasi dan Sampel	52
3.2.1 Populasi	52
3.2.2 Sampel	52
3.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.3.1 Jenis Data.....	53
3.3.2 Sumber Data	53
3.3.3 Pengumpulan Data.....	54
3.4 Teknik Analisis Data	55
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
3.4.2 Analisis Inferensial	56
3.4.3 Uji Measurement Model (Outer Model).....	57
3.4.4 Uji Structural Model (Inner Model)	59
3.4.5 Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.2 Deskripsi Data Responden	62
4.2.1 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.2.3 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
4.2.4 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	65
4.3 Analisis Deskriptif.....	66
4.4 Analisis Inferensial	78
4.4.1 Uji Measurement Model (Outer Model).....	78
4.4.2 Uji Structural Model (Inner Model)	85
4.5 Uji Hipotesis.....	87
4.5.1 Analisis Jalur (Path Analysis)	87
4.5.2 Uji t Statistik (Uji t)	88
4.6 Pembahasan	91

4.6.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	91
4.6.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	93
4.6.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Simpulan.....	97
5.2 Keterbatasan Penelitian	97
5.3 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
RIWAYAT HIDUP	113
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Hasil Pra-Survei Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	4
Tabel 2. Data Hasil Pra-Survei Variabel Motivasi Kerja	6
Tabel 3. Data Hasil Pra-Survei Variabel Beban Kerja	7
Tabel 4. Data Hasil Pra-Survei Variabel Lingkungan Kerja	9
Tabel 5. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya	41
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	49
Tabel 7. Pengukuran Variabel Motivasi Kerja	49
Tabel 8. Pengukuran Variabel Beban Kerja	50
Tabel 9. Pengukuran Variabel Lingkungan Kerja	50
Tabel 10. Skala Likert	51
Tabel 11. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	51
Tabel 12. Kategori Interpretasi Skor	56
Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 14. Data Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 15. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 16. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Masa Kerja	65
Tabel 17. Kategori Interpretasi Skor	66
Tabel 18. Analisis Deskriptif Data Variabel Kepuasan Kerja Karyawan.....	67
Tabel 19. Analisis Deskriptif Data Variabel Motivasi Kerja.....	69
Tabel 20. Analisis Deskriptif Data Variabel Beban Kerja.....	73
Tabel 21. Analisis Deskriptif Data Variabel Lingkungan Kerja.....	75
Tabel 22. Nilai Loading Factor	81
Tabel 23. Nilai Cross Loading	82
Tabel 24. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	83
Tabel 25. Nilai Composite Reliability.....	84
Tabel 26. Nilai Cronbach's Alpha	85
Tabel 27. Nilai Koefisien Determinasi (R-Square)	86
Tabel 28. Nilai Uji Predictive Relevance (Q-Square).....	87
Tabel 29. Hasil Path Analysis	88
Tabel 30. Hasil Path Coefficient	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Model Penelitian.....	44
Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan	62
Gambar 3. Output Outer Model Sebelum Reestimasi	79
Gambar 4. Output Outer Model Setelah Reestimasi.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	119
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	127
Lampiran 4. Hasil Data Penelitian	128
Lampiran 5. Tabel Distribusi T	133
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	134