



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DI  
INSTALASI GAWAT DARURAT RSPAD GATOT SOEBROTO  
DITKESAD**

**TESIS**

**WIWIT JUNIATI**

**1220921180**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
2015**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DI  
INSTALASI GAWAT DARURAT RSPAD GATOT SOEBROTO  
DITKESAD**

**TESIS**

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

**WIWIT JUNIATI**

**1220921180**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Wiwit Juniati  
NRP : 1220921180  
Tanggal : 19 Maret 2015

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

Jakarta, 19 Maret 2015

Yang Menyatakan



(Wiwit Juniati)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Wiwit Juniati  
NRP : 1220921180  
Fakultas : Program Pascasarjana  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia ( MSDM )

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif ( *Non-exclusive Free Right* ) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.**

Beserta perangkat yang ada ( jika diperlukan ) Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 19 Maret 2015

Yang Menyatakan



(Wiwit Juniati)

## PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh:

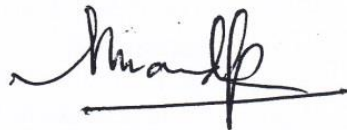
Nama : Wiwit Juniati  
NPM : 1220921180  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)  
Judul Tesis : Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Fakultas Pascasarjana, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.




Dr. Adella Hotnyda Siregar, M.Si

Ketua Penguji



Dr. Ir. Anggara Simanjuntak, MM

Penguji I



Dr. Agus H. S. R

Penguji II



Dr. J.P. Sitanggang

Penguji III



Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM

Direktur



Dr. Adella Hotnyda Siregar, M.Si

Ka Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 19 Maret 2015

# **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSPAD GATOT SOEBROTODITKESAD**

**Wiwit Juniati**

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa pengaruh antara Lingkungan Kerja ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ) dan Beban Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Kerja ( $Y$ ) Di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, baik secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) dan agar dapat menentukan ansolusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Metode Penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang diisi oleh responden, dengan jumlah sampel 45 orang. Pengukuran variable menggunakan teknik skala Linkert dengan nilai pembobotan 1 – 5. Untuk mengetahui hubungan antara variable Lingkungan Kerja ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ) dan Beban Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Kerja ( $Y$ ) dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan analisis korelasi, sedangkan untuk menguji hipotesa menggunakan uji t dan uji F yang diolah dengan menggunakan program IBM SPSS versi 22. Berdasarkan kesimpulan hasil pengolahan data diperoleh nilai uji F (ujisimultan) dan uji t (ujiparsial) menghasilkan pengaruh signifikan variable Lingkungan Kerja ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ) dan Beban Kerja ( $X_3$ ) secara bersama-sama menjelaskan perubahan Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0,374 atau 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar pembahasan penelitian ini tentang kepuasan kerja di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad. Berdasarkan nilai koefisien korelasi parsial dan koefisien determinasi masing-masing untuk memberikan besar kontribusi variable bebas terhadap variable terikat, terlihat secara parsial yang paling dominan mempengaruhi yaitu sebesar 54,3% adalah variable Lingkungan Kerja dibandingkan dengan variable lainnya yaitu Komunikasi sebesar 20,3% dan variable Beban Kerja sebesar 21,9%. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden cenderung mengharapkan Lingkungan Kerja yang kondusif atau yang nyaman akan mempengaruhi kepuasan kerja.

**Kata kunci** : lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja.

# **EFFECT OF WORK ENVIRONMENT, COMMUNICATION, AND WORK LOAD TO THE JOB SATISFACTION IN THE EMERGENCY INSTALLATION OF GATOT SOEBROTO ARMY CENTER HOSPITAL**

**Wiwit Juniati**

## **Abstract**

The purpose of research is to know how much Influence among Work Environment ( $X_1$ ), Communication ( $X_2$ ), and Work Load ( $X_3$ ) to the Job Satisfaction ( $Y$ ) in the Emergency Instalation of Gatot Soebroto Army Center Hospital both that message appropriately individual (partial) and together (simultaneous) in order to determine appropriate solutions address the prolem faced by. The research method used was a questionnaire filled out by respondents and as much research dat with a sample of 48 people. Meaurement variables using Linkert scale technique with weighting values 1 – 5. To determine the relationship between variable Work Environment ( $X_1$ ), Communication ( $X_2$ ), and Work Load ( $X_3$ ) on Job Satisfaction ( $Y$ ) by using the classical assumption test, multiple linear regression analysis, and while the correlation analysis to tes the hypothesis using the T test and F test were processed using the aibmaprogram Statistical Product and ervice Solutions (SPSS) version 22. Conclusions based on the result of data processing obtained by the following F test (simultaneous test) and T test (partial test) produces a significant influence work environment variables ( $X_1$ ), communication ( $X_2$ ), and work load ( $X_3$ ) jointly explain changes in job satisfaction ( $Y$ ) is 0,374 or 37,4% while the remaining 62,6% is explained by other factors beyond the study of employees or nursing in the Emergency Instalation of Gatot Soebroto Indonesia Army Center Hospital. Based on the partial correlation coefficient and the coefficient of determination of each to give a large contribution of the independent variable on the dependent variable, partially seen most dominant influence in the amount of 54,3% is a variable Work Environment compared with other variables, namely the Communication of 20,3% and variable Work Load by 21,2%. These results indicate that respondents tend to expect an employee or nursing Work Environment has to good or healthy to givenof the job satisfaction effect.

**Keywords :** work environment, communication, work load, and Job Satisfaction.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Alhamdulillah kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas Segala Rahmat, Taufik dan Hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang dilaksanakan sejak Oktober 2014 adalah “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Ditkesad“ . Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Prof Dr Eddy Sumarno Sirajd, M.Sc, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Bapak Dr Iwan Kresna Setiadi, SE, MM, Direktur Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, juga kepada Bapak Dr. Agus H. S. Reksoprodo dan Bapak Dr. J.P. Sitanggang, SE, ME selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat. Di samping itu, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Orang Tua, kepada suami dan anak-anak yang senantiasa dengan tulus ikhlas mengiringi perjalanan perkuliahan ini dan tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Jakarta, Februari 2015

Wiwit Juniati



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BABI PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Batasan Permasalahan .....	7
I.3 Perumusan Masalah .....	8
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	9
II.2 Teori Yang Mendukung .....	11
II.3 Model Penelitian .....	24
II.4 Rumusan Hipotesis .....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
III.2 Desain Penelitian .....	29
III.3 Populasi dan Sampel .....	29
III.4 Instrumen Penelitian .....	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	45
III.6 Teknik Analisis Data .....	45
III.7 Hipotesis Statistik .....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
IV.1 Deskripsi Data.....	49
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis .....	53
IV.3 Pengujian Hipotesis .....	56
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN.....	65
V.1 Simpulan.....	65
V.2 Implikasi Manajerial .....	66
V.3 Saran .....	66

DAFTAR PUSTAKA .....	68
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel1	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel2	Kisi – Kisi dan Instrument KepuasanKerja .....	30
Tabel3	Hasil PerhitunganUji Intrumens Kepuasan Kerja (Y) .....	32
Tabel4	Kisi – Kisi dan Instrument Lingkungan Kerja.....	34
Tabel5	Hasil Perhitungan Uji Intrumens Lingkungan Kerja (X1) .....	36
Tabel6	Kisi – Kisi dan Instrumen Komunikasi .....	38
Tabel7	Hasil PerhitunganUjiIntrumens Komunikasi (X2) .....	39
Tabel8	Kisi – Kisi dan Instrument Beban Kerja.....	42
Tabel9	Hasil Perhitungan Uji Intrumens Beban Kerja (X3) .....	43
Tabel10	HasilAnalisisJawabanRespondenTentangVariabelPenelitian .....	51
Tabel11	Rangkuman Deskriptif Data Penelitian .....	52
Tabel12	Rekapitulasi Nilai <i>Tolerance</i> dan Nilai VIF untuk Uji Multikolinieritas .	54
Tabel13	Hasil Uji Durbin Watson .....	55
Tabel14	Hasil Uji Heteroskedstas .....	56
Tabel15	Hasil Regresi Linier Sederhana Lingkungan Kerja Terhadap KepuasanKerja.....	56
Tabel16	Hasil Regresi Linier Sederhana Komunikasi Terhadap KepuasanKerja.....	57
Tabel17	Hasil Regresi Linier Sederhana Beban Kerja Terhadap KepuasanKerja.....	57
Tabel18	Hasil Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel19	Hasil UjiF .....	59
Tabel20	Hasil Uji $R^2$ .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian .....	28
Gambar 2 Normal P-P Plot .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Kepuasan Kerja .....	71
Lampiran 2	Kuesioner Lingkungan Kerja.....	72
Lampiran 3	Kuesioner Komunikasi .....	73
Lampiran 4	Kuesioner Beban Kerja.....	74
Lampiran 5	Data Jawaban Kuesioner Kepuasan Kerja (Y) .....	75
Lampiran 6	Data Jawaban Kuesioner Lingkungan Kerja (X1) .....	76
Lampiran 7	Data Jawaban Kuesioner Komunikasi (X2) .....	77
Lampiran 8	Data Jawaban Kuesioner Beban Kerja (X3) .....	78
Lampiran 9	Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y) .....	79
Lampiran 10	Perhitungan Uji Validitas Lingkungan Kerja (X1) .....	80
Lampiran 11	Perhitungan Uji Validitas Komunikasi (X2) .....	81
Lampiran 12	Perhitungan Uji Validitas Beban Kerja (X3) .....	82
Lampiran 13	Hasil Perhitungan Statistic Dengan SPSS .....	83
Lampiran 14	Nilai-Nilai $r$ Product Moment .....	88
Lampiran 15	Distribusi Student's ( $t$ ) .....	89
Lampiran 16	Statistik d Durbin Watson .....	90
Lampiran 17	Fpada $\alpha$ (tarafsignifikan) 5 % .....	91