

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE*
(Studi Kasus Pada Perusahaan Penyedia Air Bersih di Jakarta)**

SKRIPSI



**Ryan Dwi Senoaji
43113010240**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE*
(Studi Kasus Pada Perusahaan Penyedia Air Bersih di Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Ryan Dwi Senoaji
43113010240**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ryan Dwi Senoaji

Nim : 43113010240

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 06 Maret 2017



Ryan Dwi Senoaji

NIM: 43113010240

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ryan Dwi Senoaji
NIM : 43113010240
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* (Studi Kasus pada Perusahaan Penyedia Air Bersih di Jakarta).
Tanggal lulus ujian : 02 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, M.T.

Tanggal : 06/03/2017


M. Soelton Ibrahim, S.Psi, MM.


Tanggal : 06/03/2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 06/03/2017


Dudi Permana, ST, MM, Ph.D.

Tanggal : 06/03/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Penyedia Air Bersih di Jakarta)“. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, M.T, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M.Soelton Ibrahim, S.Psi,MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercubuana dan Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE,MM.
Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Bapak Nur Djamaluddin, ST, MBA selaku *People Development and Learning Center Department Head* di perusahaan penyedia air bersih.

6. Kedua orang tua tercinta Bapak Giyanto dan Ibu Sri Winarsih yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil, tak lupa pula untuk Kakak tercinta saya Risky Widianoro yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman tercinta saya Faizal Fikri, Fachri Abdilah, Yohanes Aditya, dan Gearda Dewantara, yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Untuk teman-teman manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 06 Maret 2017

Ryan Dwi Senoaji

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL	
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Kinerja Karyawan	9
a. Pengertian Kinerja Karyawan	9

b.	Tujuan dan Manfaat Kinerja	10
c.	Mengukur Kinerja Karyawan	11
d.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	12
e.	Aspek-aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja	13
2.	Motivasi Kerja	14
a.	Pengertian Motivasi Kerja	14
b.	Teori Motivasi	15
c.	Prinsip dalam Motivasi Kerja Pegawai	18
d.	Teknik Motivasi	19
3.	Lingkungan Kerja	20
a.	Pengertian Lingkungan Kerja	20
b.	Jenis Lingkungan Kerja	21
c.	Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	22
B.	Rerangka Konseptual	28
C.	Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	32
1.	Waktu Penelitian	32
2.	Tempat Penelitian.....	32
B.	Desain Penelitian.....	32
C.	Definisi dan Operasional Variabel	33
1.	Definisi Variabel	33
2.	Operasionalisasi Variabel.....	34

D. Pengukuran Variabel	37
E. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi Penelitian	38
2. Sampel Penelitian	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisis	39
1. Statistik Deskriptif.....	39
2. Uji Kualitas Data	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Multikolonieritas	42
c. Uji Heteroskedastisitas	43
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	44
5. Uji Hipotesis	45
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
b. Uji Ketepatan Model	45
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Tempat dan Waktu Penelitian	48

2. Karakteristik Profil Responden	48
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerjanya	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
C. Hasil Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	62
1. Hasil Uji Validitas.....	62
2. Hasil Uji Reliabilitas	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Hasil Uji Normalitas	65
2. Hasil Uji Multikolonieritas	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
E. Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	68
F. Hasil Uji Hipotesis	71
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
2. Uji Ketepatan Model.....	72
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	73
G. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kinerja Karyawan	34
Tabel 3.2	Operasional Variabel Motivasi Kerja	35
Tabel 3.3	Operasional Variabel Lingkungan Kerja	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	50
Tabel 4.5	Ukuran Penilaian dimensi kuantitatif dan kualitatif	51
Tabel 4.6	Uji Analisis Deskriptif Statistik Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 4.7	Ukuran Penilaian Variabel Kinerja Karyawan.....	53
Tabel 4.8	Uji Analisis Deskriptif Statistik Kinerja Karyawan.....	53
Tabel 4.9	Ukuran Penilaian dimensi kebutuhan berprestasi	54
Tabel 4.10	Ukuran Penilaian dimensi Kebutuhan afiliasi dan kekuasaan	55
Tabel 4.11	Uji Analisis Deskriptif Statistik Motivasi Kerja	56
Tabel 4.12	Ukuran Penilaian Variabel Motivasi Kerja.....	57
Tabel 4.13	Uji Analisis Deskriptif Statistik Motivasi Kerja	57
Tabel 4.14	Ukuran Penilaian dimensi Lingkungan Kerja Fisik.....	58
Tabel 4.15	Ukuran Penilaian dimensi Lingkungan Kerja Non Fisik.....	59
Tabel 4.16	Uji Analisis Deskriptif Statistik Lingkungan Kerja.....	60
Tabel 4.17	Ukuran Penilaian Variabel Lingkungan Kerja.....	61
Tabel 4.18	Uji Analisis Deskriptif Statistik Lingkungan Kerja.....	62
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	62
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Motivasi kerja	63
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja	63
Tabel 4.22	Hasil Uji reliabilitas Kinerja	64
Tabel 4.23	Hasil Uji reliabilitas Motivasi Kerja	64

Tabel 4.24	Hasil Uji reliabilitas Lingkungan kerja.....	65
Tabel 4.25	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.26	Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.27	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	69
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4.29	Hasil Uji Ketepatan Model	71
Tabel 4.30	Hasil Uji t.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kinerja karyawan bagian <i>Front office</i>	2
Gambar 1.2	Hasil Pra Survey Motivasi Kerja.....	4
Gambar 1.3	Hasil Pra Survey Lingkungan Kerja.....	5
Gambar 2.1	Rerangka Konseptual	30
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra kuesioner motivasi kerja dan hasil	81
Lampiran 2	Pra kuesioner lingkungan kerja dan hasil	84
Lampiran 3	Surat Persetujuan Penelitian	86
Lampiran 3	Kuesioner.....	87
Lampiran 4	Hasil Kuesioner	91
Lampiran 5	Hasil Statistik Deskriptif	94
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 9	Hasil Uji Analisis Linier Berganda	103
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis	104

