

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAAN KERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Kantor Cabang Jakarta Pada PT. Tiki JNE)
SKRIPSI**

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



**Nama : Desi Meilani
NIM : 43112110035**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Meilani
NIM : 432112110035
Program Studi : S1 – Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2016



Desi Meilani

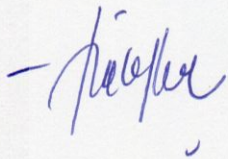
NIM : 43112110035

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desi Meilani
NIM : 432112110035
Program Studi : S1 – Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasi
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Tiki JNE.
Tanggal Lulus Ujian : 9 Agustus 2016

Disahkan Oleh:

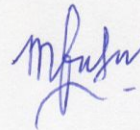
Pembimbing,



Dr. Anik Herminingsih, Msi

Tanggal : 13-08-2016

Ketua Penguji,



Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal : 18-08-2016

Dekan,

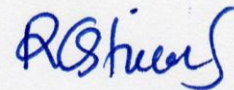


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 21-08-2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 18/8 2016

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 Beban Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Studi Kasus Kantor Cabang Jakarta Pada PT. Tiki JNE)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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. Anik Herminingsih, MSi 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, dalam kesempatan ini penulis haturkan 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. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya sehingga menginspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Para pimpinan dan staff Pesona Nusantara Departemen yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
9. Sahabatku M. Syaifudin, Yuli Asih, Sunarti, Agus Suroto, Miriem C Aditihia dan teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana kampus menteng.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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.

Jakarta, Agustus 2016

Desi Meilani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Penelitian.....	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	4
C.Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1.Tujuan Penelitian.....	5
2.Kontribusi Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	6
A.Kajian Pustaka.....	6
1. Beban Kerja	6
a.Pengertian Beban Kerja.....	6
b.Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	7
c.Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	8
d.Dampak Beban Kerja	8
2. Komitmen Organisasi	9
a.Pengertian Komitmen Organisasi.....	9
b.Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi.....	10
c.Dampak Komitmen Organisasi	10
3.Kepuasan Kerja.....	12
a.Pengertian Kepuasan Kerja.....	12

b. Teori Kepuasan Kerja	13
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	15
4. Penelitian Terdahulu	17
B. Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	19
BAB III	21
METODELOGI PENELITIAN	21
A. Waktu dan Tempat Penelitian	21
B. Desain Penelitian	21
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	21
1. Definisi Variabel	21
2. Operasionalisasi Variabel	23
D. Pengukuran Variabel	26
E. Populasi dan Sample Penelitian	26
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Metode Analisis	27
1. Uji Instrumen	27
a. Uji Validitas	27
b. Uji Reabilitas	29
2. Analisis Regresi Linier Berganda	29
3. Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas	30
b. Uji Multikolinieritas	30
c. Uji Heteroskedastisitas	31
4. Uji Kesesuaian Model	32
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	32
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	32
5. Uji Hipotesis	33
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Perusahaan	34

B.Karakteristik Profil Responden	36
1.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
2.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
3.Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
C.Ui Validitas dan Uji Reabilitas.....	38
1.Uji Validitas.....	38
a.Uji Validitas Variabel Beban Kerja	38
b.Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi.....	39
c.Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	39
2.Uji Reabilitas	40
D.Uji Asumsi Klasik	41
E.Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
F.Hasil Uji Kesesuaian Model	46
1.Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	46
2.Hasil Uji F (Simultan).....	46
G.Hasil Uji Hipotesis	48
1.Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	48
H.Pembahasan Penelitian.....	48
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A.Kesimpulan	50
B.Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner Riset Pendahuluan PT. Tiki JNE	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Beban Kerja	23
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi	24
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	25
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Distibusi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2)	46
Tabel 4.12 Hasil Uji F	47
Tabel 4.13 Hasil Uji T	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas Data	42
Gambar 4.2 Grafik Uji Heterokedasitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	58
Lampiran 2. Hasil Kuisisioner Karakteristik Responden	63
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	65
Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi	67
Lampiran 5. Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	69
Lampiran 6. Karakteristik Profil Responden	71
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	72
Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas	76
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	78
Lampiran 11. Hasil Uji Keseuaian Model	78
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA