

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPENSASI,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN**
(Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE)
Cabang Utama Tangerang)

SKRIPSI



Nama : Nabila Kirana Eka Putri

NIM : 43116010145

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2020

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPENSASI,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN**
(Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE)
Cabang Utama Tangerang)

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

Jakarta



Nama : Nabila Kirana Eka Putri

NIM : 43116010145

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila Kirana Eka Putri

NIM : 43116010145

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Agustus 2020



Nabila Kirana Eka Putri

NIM : 43116010145

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Kirana Eka Putri
NIM : 43116010145
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Tangerang)
Tanggal Lulus Ujian : 21 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, M.M.

Dr. Mafizatun Nurhayati, S.E.,
M.M

Tanggal : 28 Oktober 2020

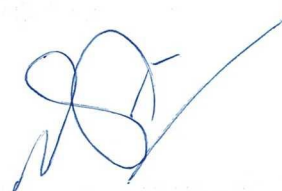
Tanggal : 27 Oktober 2020

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,
CIPSAS., CMA., CRS.



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 24 November 2020

Tanggal : 24 November 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Tangerang. Objek dari penelitian ini adalah karyawan pada divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Tangerang. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan. Penelitian ini menggunakan skala likert, dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* atau Model Persamaan Struktural yang dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program *Partial Least Square (PLS)* 3.0. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan, *Customer Service*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work motivation, compensation, and work environment on employee job satisfaction at PT. Jala Niaga Elok (JNE) Tangerang Main Branch. The object of this research are employees in the Customer Service division of PT. Jala Niaga Elok (JNE) Tangerang Main Branch. The population in this study was 50 employees. This study uses a Likert scale, using saturated sampling techniques. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. The method of data analysis uses Structural Equation Modeling (SEM) or Structural Equation Model which in data processing uses the Partial Least Square (PLS) 3.0 program. The results of this study indicate that work motivation has a positive and significant effect on job satisfaction. Compensation has no significant effect on job satisfaction. work environment has no significant effect on job satisfaction.

Keywords: Work Motivation, Compensation, Work Environment, Employee Job Satisfaction, Customer Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Studi pada Karyawan Divisi *Customer Service* PT. Jala Niaga Elok (JNE) Cabang Utama Tangerang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovisah, Ak., Msi., CA., CIPSAS., CMA., CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M., Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para Bapak dan Ibu dosen Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua Bapak Bayu Krismintoro dan Ibu Diana Ernawati, serta adik saya Naisya Kirani Dwi Putri yang tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat kecil saya Afa Huwaida Mumtaz dan Ayu Tri Wardhany. Terimakasih sudah yang telah menyemangati, mendoakan dan menemani penulis sejak kecil hingga saat ini.
8. Kepada sahabat yang sampai saat ini menemani saya Amelia Darwisah Lubis, Cempaka Prima Astrini, Restianti Aysah, Windi Raswati, Shesa Ratnaningrum Sudarto, Emy Herdinasari, dan Winda Susviany. Terimakasih sudah memberikan doa, semangat, dan motivasi yang tinggi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. 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.

Jakarta, 6 Agustus 2020



Nabila Kirana Eka Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2. Kepuasan Kerja	14
a. Pengertian Kepuasan Kerja	15
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	15
c. Teori Kepuasan Kerja	16
d. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	18

3. Motivasi Kerja	19
a. Pengertian Motivasi Kerja	19
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja	20
c. Teori Motivasi Kerja	21
d. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja	26
4. Kompensasi	27
a. Pengertian Kompensasi	27
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi	27
c. Jenis-Jenis Kompensasi	28
d. Dimensi dan Indikator Kompensasi	30
5. Lingkungan Kerja	32
a. Pengertian Lingkungan Kerja	32
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	33
c. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	37
6. Penelitian Terdahulu	38
B. Pengembangan Hipotesis	39
1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja	39
2. Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja	40
3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	41
C. Rerangka Konseptual	42

BAB III METODE PENELITIAN 43

A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian	43
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Devinisi Variabel.....	43
2. Operasional Variabel	45
D. Skala Pengukuran Variabel	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian	48
1. Populasi Penelitian	48
2. Sampel Penelitian	48

F. Metode Pengumpulan data	49
G. Metode Analisis Data	50
1. Statistik Deskriptif	50
a. Deskripsi Responden	50
b. Deskripsi Variabel	50
2. Uji Instrumen	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reabilitas	52
3. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	52
a. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	52
b. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Analisis Deskriptif.....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
2. Deskripsi Responden	58
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61
3. Deskripsi Variabel	61
B. Uji Instrumental	65
C. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	65
1. Model Pengukuran	65
a. <i>Corvergent Validity</i> (Validitas Convergen)	65
b. <i>Discriminant Validity</i> (Validitas Diskriminan)	69
c. <i>Composite Reability</i> dan <i>Cornbachs Alpha</i>	72
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
a. Nilai <i>R-Squares</i>	74
b. Hasil Pengujian Hipotesis	74

D. Pembahasan Hasil Penelitian	76
1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja	76
2. Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja	78
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>TurnOver</i> PT. Jala Niaga Elok (JNE)	3
Tabel 1.2 Tingkat Absensi Karyawan PT. Jala Niaga Elok (JNE)	4
Tabel 1.3 Hasil Pra-Survey pada PT. Jala Niaga Elok Divisi <i>Customer Service</i> .	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja (Y)	45
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Motivasi Kerja (X_1)	46
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kompensasi (X_2)	46
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja (X_3)	47
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert	48
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	61
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja	62
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kompensasi	63
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja	64
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	68
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	70
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterion</i>) .	72
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cornbach Alpha</i>	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	67
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	69
Gambar 4.3 Hasil <i>Bootstrapping</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Jawaban Responden	90
Lampiran 3 Analisis Deskripsi	97
Lampiran 4 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	99
Lampiran 5 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	104