

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance)

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Katrin Maulany Ingleton**

**NIM : 43115120141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Katrin Maulany Ingleton**

**NIM : 43115120141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Katrin Maulany Ingleton

NIM : 43115120141

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2020



Katrin Maulany Ingleton

NIM 43115120141

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Katrin Maulany Ingleton  
NIM : 43115120141  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance)  
Tanggal Lulus Ujian : 29 Juli 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



Tri Wahyono, SE, MM

Tanggal :

Ketua Penguji



Zulfitri, Dr. MS, MM

Tanggal : 14 Agustus 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsan, Ak, M.Si., CA.,

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



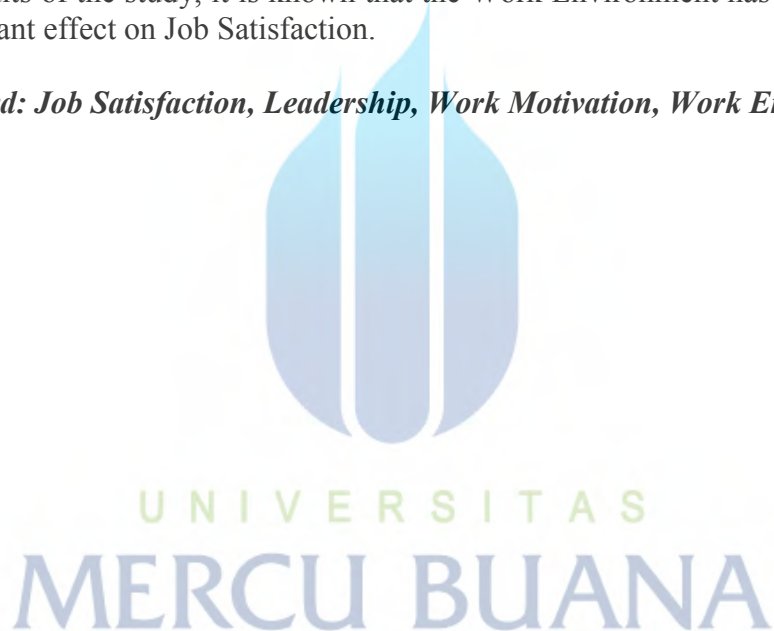
Dr. Daru Asih, SE, M.Si

Tanggal :

## ABSTRACT

This study aims to analyze the Effect of Leadership, Work Motivation, and Work Environment on Employee Job Satisfaction at PT. Pan Pacific Insurance. This research belongs to the category of causal associative research using a quantitative approach. In conducting research, compilers provide a scale using a Likert scale. The population in this study is from internal employees who work at PT. Pan Pacific Insurance, especially those in the Claim Division with 70 employees. In this study the sampling using the Non Probability Sampling technique chosen is the Saturated Sampling (census). The results of this study indicate that (1) Based on the research results, it is known that Leadership has a positive and significant effect on Job Satisfaction, (2) Based on the results of the study, it is known that Work Motivation has no significant effect on Job Satisfaction, and (3) Based on the results of the study, it is known that the Work Environment has a positive and significant effect on Job Satisfaction.

***Keyword: Job Satisfaction, Leadership, Work Motivation, Work Environment***



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pan Pacific Insurance. Penelitian ini termasuk dalam kategori Penelitian Asosiatif Kausal dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Didalam melakukan penelitian, penyusunan memberikan skala dengan menggunakan skala likert.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari karyawan dalam yang bekerja di PT. Pan Pacific Insurance khususnya yang berada pada Divisi Claim yang berjumlah 70 Karyawan. Dalam penelitian ini pengambilan sampelnya menggunakan Teknik Non Probability Sampling yang dipilih yaitu dengan Sampling Jenuh (Sensus). Hasil pada penelitian menunjukan bahwa (1) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, (2) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, (3) Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

***Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja***



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance).”** Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna karena sebagai manusia biasa tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan atas keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tri Wahyono, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan Puji Syukur atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA.,CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih,M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini S.Par., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta dan keluarga, para sahabat tercinta dan seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta (Kampus Menteng) angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Amin.



Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh darisempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan 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.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



Jakarta, 03 Februari 2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Katrin Maulany Ingleton

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN     PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	14
A. Kajian Pustaka .....	14
1. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	14
2. Perilaku Organisasi .....	20
3. Kepuasan Kerja .....	27
a. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	28
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	29
c. Teori Kepuasan Kerja .....	30
4. Kepemimpinan .....	31
a. Dimensi dan Indikator Kepemimpinan .....	32
b. Prinsip Kepemimpinan .....	32
c. Fungsi Kepemimpinan .....	35

5. Motivasi Kerja .....	36
a. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja.....	37
b. Tujuan Motivasi Kerja .....	38
c. Jenis Motivasi Kerja.....	39
d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja.....	40
6. Lingkungan Kerja .....	41
a. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja .....	41
b. Jenis Lingkungan Kerja.....	43
c. Faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	44
7. Peneliiian Terdahulu .....	46
B. Kerangka Konseptual .....	50
C. Pengembangan Hipotesis .....	55
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	56
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	56
1. Waktu Penelitian.....	56
2. Tempat Penelitian .....	56
B. Desain Penelitian.....	56
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	57
1. Definisi Variabel.....	57
2. Operasionalisasi Variabel .....	58
D. Skala Pengukuran Variabel.....	62
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
1. Populasi Penelitian.....	63
2. Sampel Penelitian.....	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	64
G. Metode Analisis Data.....	65
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
1. Sejarah PT. Pan Pacific Insurance .....	70
2. Visi dan Misi PT. Pan Pacific Insurance.....	73
3. Ruang Lingkup Usaha.....	74

4. Struktur Organisasi .....	77
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	77
1. Deskripsi Responden .....	77
2. Deskripsi Variabel .....	81
C. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	85
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	85
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	93
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja .....	98
2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	99
3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	100
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	102
A. Simpulan .....	102
B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	104
<b>LAMPIRAN</b> .....	108



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Indikator Skala KPI Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance....	4
<b>Tabel 1.2</b>	Penilaian Kepuasan Kerja .....	6
<b>Tabel 1.3</b>	Data Pra-Survey .....	8
<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	46
<b>Tabel 3.1</b>	Operasional Variabel Kepuasan Kerja .....	58
<b>Tabel 3.2</b>	Operasional Variabel Kepemimpinan .....	60
<b>Tabel 3.3</b>	Operasional Variabel Motivasi Kerja.....	61
<b>Tabel 3.4</b>	Operasional Variabel Lingkungan Kerja .....	62
<b>Tabel 3.5</b>	Skala <i>Likert</i> .....	63
<b>Tabel 4.1</b>	Proses Penyebaran Kuisisioner.....	78
<b>Tabel 4.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
<b>Tabel 4.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
<b>Tabel 4.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	79
<b>Tabel 4.5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	80
<b>Tabel 4.6</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	80
<b>Tabel 4.7</b>	Deskripsi Variabel Kepemimpinan.....	81
<b>Tabel 4.8</b>	Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....	82
<b>Tabel 4.9</b>	Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja .....	83
<b>Tabel 4.10</b>	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	84
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	87
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Jalur Modifikasi.....	88
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (AVE) .....	89
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	91
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	91
<b>Tabel 4.16</b>	Pengujian <i>Composite Reliability &amp; Cronbach's Alpha</i> .....	93
<b>Tabel 4.17</b>	Nilai <i>R-square</i> ( $R^2$ ) Variabel Endogen .....	94
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	95
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Uji Nilai Predictive Relevance ( $Q^2$ ) .....	95
<b>Tabel 4.20</b>	Hasil Uji Evaluasi Model Fit.....	96

**Tabel 4.21** Hasil Uji Nilai *T-Statistic* (*Bootstrapping*) ..... 97



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b>	Data KPI Divisi Claim PT. Pan Pacific Insurance Tahun 2016 - 2018.....	3
<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Konseptual .....	55
<b>Gambar 4.1</b>	Hasil Output Diagram Jalur Awal .....	86
<b>Gambar 4.2</b>	Hasil Output Diagram Jalur Modifikasi .....	88
<b>Gambar 4.3</b>	Grafik Average Variance Extracted ( <i>AVE</i> ) .....	90
<b>Gambar 4.4</b>	Hasil Bootstrapping.....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	<b>Kuesioner Penelitian</b> .....	108
<b>Lampiran 2</b>	<b>Data Deskriptif Responden</b> .....	110
<b>Lampiran 3</b>	<b>Data Deskriptif Variabel Penelitian</b> .....	112
<b>Lampiran 4</b>	<b>Uji Model Pengukuran</b> .....	118
	a. Diagram Pengukuran Convergent Validity Awal.....	118
	b. Nilai Outer Loading Awal.....	118
	c. Diagram Pengukuran Convergent Validity Modifikasi....	120
	d. Nilai Outer Loading Modifikasi .....	120
	e. Diagram Average Variance Extraced ( <i>AVE</i> ).....	121
	f. Nilai Fornell Lacker .....	121
	g. Nilai Cross Loading.....	121
	h. Diagram <i>Composite Reliability</i> (CR) & Diagram Cronbach's <i>Alpha</i> (CA).....	122
<b>Lampiran 5</b>	<b>Uji Model Struktural</b> .....	122
	a. Nilai Koefisien Determinasi .....	122
	b. Diagram Adjusted R-Square .....	122
	c. Hasil Bootstrapping.....	123
	d. Hasil Uji Signifikansi .....	123