

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Dandy Bagja Saputra  
NIM : 43118010316

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. SMARTFREN TELECOM TBK**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandy Bagja Saputra

Nim : 43118010316

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Oktober 2023



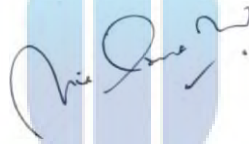
Dandy Bagja Saputra

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dandy Bagja Saputra  
NIM : 43118010316  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada pt. smartfren telecom  
Tanggal Sidang : 2 Oktober 2023

Disahkan oleh :


Pembimbing



Dr. Nia Kusuma Wardhani,  
S.Kom., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1



Manajemen

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233046



Please Scan QRCode to  
Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Oleh karena itu hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Smartfren telecom.

Kata kunci : kepuasan kerja, beban kerja, kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and determine the effect of job satisfaction, workload, and transformational leadership on employee performance. Determination of sample size using a saturated sample technique that is taking the entire population. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) with Smart-PLS analysis tool. Therefore, the results of this study state that the variable job satisfaction has a significant positive effect on employee performance, the workload has a significant positive effect on employee performance and transformational leadership has a positive and significant effect on employee performance at PT. Smartfren telecom.*

*Keywords : job satisfaction, workload, transformasional leadership, employee performance*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan”**. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Nia Kusuma Wardhani, S,Kom,MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi penelitian ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi support dalam menyelesaikan proposal skripsi (Ibu, Ayah, Bariz, Haikal, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu).
6. Kepada Shanattadinda Farsha yang selalu mendoakan, memberikan support, dan menemani penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
7. Teman-teman yang memberikan support, mendoakan, dan menemani penulis dalam menyusun maupun menyelesaikan skripsi.
8. Kepada seluruh karyawan PT. Smartfren Telecom Tbk. Yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian 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 penelitian ini.

Jakarta, 5 Oktober 2023

Dandy Bagja Saputra



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan penelitian .....	8
2. Kontribusi penelitian .....	8
a. Kontribusi praktik.....	9
b. Kontribusi Akademik .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. KAJIAN PUSTAKA.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2. Kinerja Karyawan.....	15
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	15
b. Faktor-faktor Kinerja Karyawan .....	15
c. Indikator kinerja karyawan.....	16
3. Kepuasan kerja .....	17

a.	Pengertian kepuasan kerja .....	17
b.	Faktor-faktor Kepuasan Kerja .....	17
c.	Indikator Kepuasan Kerja.....	18
4.	Beban Kerja .....	19
a.	Pengertian Beban Kerja .....	19
b.	Faktor-faktor Beban Kerja.....	20
c.	Indikator Beban Kerja .....	21
5.	Kepemimpinan Transformasional .....	22
a.	Pengertian Kepemimpinan Transformasional .....	22
b.	Karakteristik Kepemimpinan Transformasional .....	23
c.	Indikator Kepemimpinan Transformasional.....	23
B.	Penelitian Terdahulu.....	24
C.	KERANGKA PEMIKIRAN .....	27
D.	Hipotesis .....	28
1.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	28
2.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	29
3.	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan	29
<b>BAB III</b>	.....	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>31</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
B.	Desain Penelitian .....	31
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	31
1.	Definisi Variabel.....	32
a.	Variabel Bebas .....	32
b.	Variabel Terikat.....	33
2.	Operasionalisasi Variabel .....	33
D.	Skala Pengukuran .....	39
E.	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	39
F.	Metode Pengumpulan Data .....	40
G.	Metode Analisis Data .....	40
1.	SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ) – PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....	40
2.	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	43

2. Analisis Deskriptif.....	45
3. Uji Instrumen.....	47
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
B. Analisis Deskriptif.....	50
1. Deskripsi Responden .....	50
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	52
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	53
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	53
a. Karakteristik Jawaban Responden.....	54
B. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	59
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	70
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	71
3. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan .	71
<b>BAB V.....</b>	<b>73</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. SIMPULAN.....	73
B. SARAN .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Data Capaian Kerja Karyawan Divisi OM Bulan September 2021 - Februari 2022.....	5
Tabel 1. 2 Data Pra Survey .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kepuasan Kerja .....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Beban Kerja.....	35
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepemimpinan Transformasional.....	36
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Kinerja Karyawan .....	37
Tabel 3. 5 Skala Likert .....	39
Tabel 3. 6 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden .....	47
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	52
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	54
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	55
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Penilaian Beban Kerja.....	56
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	58
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Convergent Validity .....	61
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Avarange Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Lacker Crriterion).....	65
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Avarange Variance Extracted (AVE).....	66
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Composite Reliability .....	67
Tabel 4. 15 Nilai Variabel Endogen .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Bootstrapping .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Peneliti .....	27
Gambar 4. 1 Hasil PLS Algorithm .....	60
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Karakteristik Responden .....	81
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data.....	88
Lampiran 1. 3 Deskripsi Responden.....	102
Lampiran 1. 4 Deskripsi Jawaban Responden.....	104

