

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA,
DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada Karyawan *Frontliner* PT. Telkom Indonesia
Wilayah Gatot Subroto – Jakarta Selatan)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
Nama : Nur Saffana
MERCU BUANA
NIM : 43120110005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA,
DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus pada Karyawan *Frontliner* PT. Telkom Indonesia
Wilayah Gatot Subroto – Jakarta Selatan)**

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

Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Nur Saffana

NIM : 43120110005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Saffana

NIM : 43120110005

Program Studi : 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 September 2024



Nur Saffana

NIM: 43120110005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Saffana
NIM : 43120110005
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Frontliner PT. Telkom Indonesia Wilayah Gatot Subroto – Jakarta Selatan)
Tanggal Sidang : 11 September 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Diky Firdaus, 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-10244583



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan *Frontliner* PT. Telkom Indonesia wilayah Gatot Subroto – Jakarta Selatan. Objek penelitian ini adalah karyawan kontrak yang bekerja di PT. Telkom Indonesia sebagai *frontliner*. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Saturation Sampling* (Sampel Jenuh), dengan pengumpulan data menggunakan metode survei. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis SmartPLS versi 3.0. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial Motivasi Kerja dan Lingkungan terhadap kinerja karyawan, sedangkan Stres Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Karyawan Kontrak



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work motivation, work environment, and work stress on the performance of Frontliner employees of PT Telkom Indonesia Gatot Subroto - South Jakarta. The object of this research is contract employees who work at PT Telkom Indonesia as frontliners. This research was conducted on 50 respondents using a causal quantitative approach. The sampling technique used the Saturation Sampling technique, with data collection using the survey method. The data analysis method used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS version 3.0 analysis tool. The results obtained from this study include a positive and significant partial effect of Work Motivation and Environment on employee performance, while Job Stress has a positive but insignificant effect on Employee Performance.

Keywords: *Work Motivation, Work Environment, Work Stress, Employee Performance, Contract Employees*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan *Frontliner* PT. Telkom Indonesia Wilayah Gatot Subroto – Jakarta Selatan)”.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, 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. Bapak Diky Firdaus, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan serta pengetahuan yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini.

5. Pimpinan serta seluruh rekan *frontliner* PT. Telkom Indonesia yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Kedua orang tua atas motivasi, dukungan serta selalu memberikan do'a yang tak ternilai harganya.
7. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dukungan untuk dapat terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk peneliti dan para pembaca sekalian.

Jakarta, 18 Agustus 2024



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nur Saffana
43120110005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
B. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasional Variabel	41
D. Skala Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Analisis Deskriptif	55

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Rekapitulasi Jumlah Surat Masuk Periode Januari – Agustus 2023	9
Tabel 1. 2	Data Hasil Pra-Survei.....	11
Tabel 1. 3	Research Gap	12
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1	Operasionalisasi variabel	44
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran Variabel.....	46
Tabel 4. 1	Karakteristik Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 3	Karakteristik Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4. 4	Karakteristik Masa Kerja	59
Tabel 4. 5	Uji Deskriptif Variabel Motivasi Kerja	60
Tabel 4. 6	Uji Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja	61
Tabel 4. 7	Uji Deskriptif Variabel Stres Kerja.....	63
Tabel 4. 8	Uji Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	64
Tabel 4. 9	Hasil Uji Convergent Validity	67
Tabel 4. 10	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	70
Tabel 4. 11	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	71
Tabel 4. 12	Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	73
Tabel 4. 13	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	74
Tabel 4. 14	Nilai R-Square (R^2) Variabel Endogen.....	75
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian Hipotesis	77

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual	39
Gambar 4. 1	Hasil Algoritma PLS	69
Gambar 4. 2	Hasil Uji Bootstrapping.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1:	Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2:	Hasil Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 3:	Hasil Kuesioner Penelitian (Variabel)	98
Lampiran 4:	Hasil Output PLS	103

