

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT.  
MAYORA INDAH TBK (DIVISI HRD)**

**SKRIPSI**

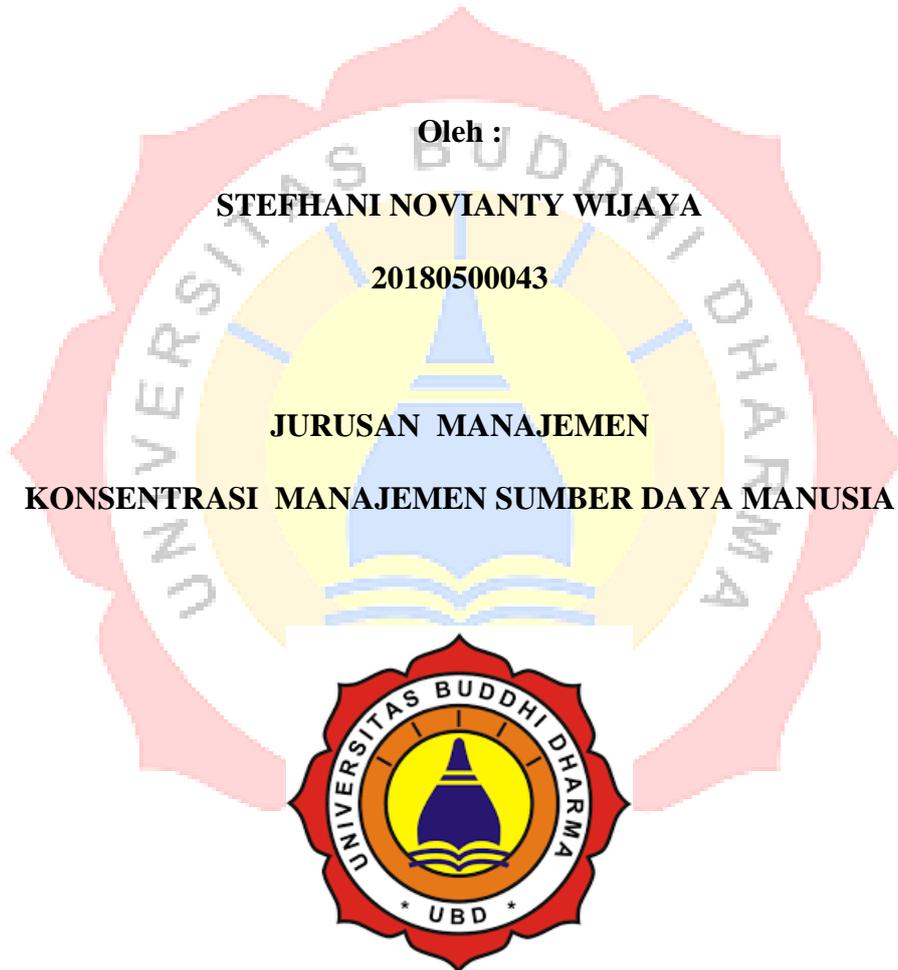
**Oleh :**

**STEFHANI NOVIANTY WIJAYA**

**20180500043**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**



**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

**2022**

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT.  
MAYORA INDAH TBK (DIVISI HRD)**

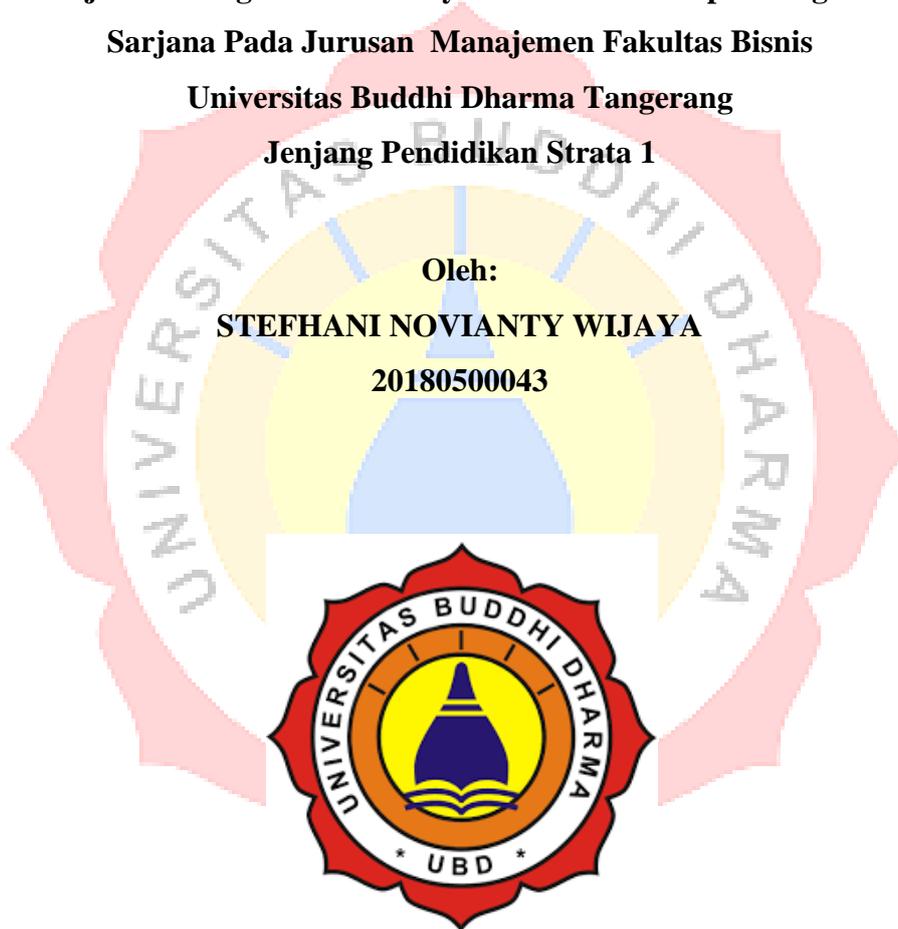
**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis  
Universitas Buddhi Dharma Tangerang  
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh:**

**STEFHANI NOVIANTY WIJAYA**

**20180500043**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2022**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Stefhani Novianty Wijaya  
NIM : 20180500043  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Bisnins  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 06 April 2022

Menyetujui,

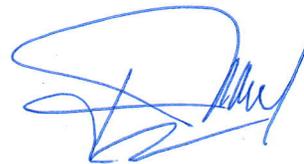
Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.**  
NIDN : 0421077402



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Stefhani Novianty Wijaya

NIM : 20180500043

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen (S.M)**.

Tangerang, 20 Juli 2022

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.**  
NIDN : 0421077402



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Stefhani Novianty Wijaya

NIM : 20180500043

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Stefhani Novianty Wijaya

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Menyetujui,  
Pembimbing,



**Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.**  
NIDN : 0421077402

Tangerang, 20 Juli 2022

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Eso Hernawan, S.E., M.M.**  
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Stefhani Novianty Wijaya  
NIM : 20180500043  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat “**SANGAT MEMUASKAN**” oleh Tim Penguji pada hari Rabu, tanggal 10 Agustus 2022.

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

Ketua Penguji : **Pujiarti, S.E., M.M.**  
NIDN : 0419096601



Penguji I : **Sonny Santosa, S.E., M.M., CHRP.**  
NIDN : 0428108409



Penguji II : **Fidellis Wato Tholok, S.E., M.M.**  
NIDN : 0401127407

Dekan Fakultas Bisnis,



**Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.**  
NIDN : 0427047303

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan original penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Karya tulis skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti : buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Dekan atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Stefhani Novianty Wijaya

NIM : 20180500043

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Dibuat oleh,

NIM : 20180500043  
Nama : Stefhani Novianty Wijaya  
Jenjang Studi : Strata 1  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

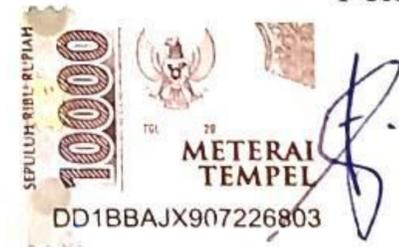
Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja pada PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, Juli 2022

Penulis,



Stefhani Novianty Wijaya

# **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. MAYORA INDAH TBK (DIVISI HRD)**

## **ABSTRAK**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan PT. Mayora Indah Tbk Divisi HRD. Sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini berjumlah 60 responden dimana seluruh responden tersebut adalah karyawan Mayora Indah Tbk Divisi HRD. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif.

Dari hasil analisis linier berganda didapatkan persamaan  $Y = 1,912 + 0,389X_1 + 0,368X_2 + 0,195X_3$ . Dari hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung}$  beban kerja sebesar 3,132,  $t_{hitung}$  komunikasi sebesar 2,827, dan  $t_{hitung}$  lingkungan kerja sebesar 1,554 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,00247 di dapat dari nilai distribusi tabel t untuk  $df = 60-3$  dengan tingkat kesalahan sebesar 5%.

Sehingga dapat di simpulkan untuk beban kerja dan komunikasi  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sedangkan untuk variabel komunikasi  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak dikarenakan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Dan hasil uji F di dapatkan nilai  $F_{hitung}$  beban kerja yaitu 98,656 dengan nilai sigifikan 0,000. Nilai  $F_{hitung}$  komunikasi yaitu 15,504 dengan nilai signifikan 0,000. Dan  $F_{hitung}$  lingkungan kerja yaitu 2,414 dengan nilai signifikan 0,000. Dimana  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  sebesar 2,77. Dengan begitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05.

**Kata Kunci : Beban Kerja, Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Karyawan.**

# ***THE EFFECT OF WORKLOAD, COMMUNICATION, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE SATISFACTION AT PT. MAYORA INDAH TBK (HRD DIVISION)***

## **ABSTRACT**

*This thesis aims to determine the effect of workload, communication, and work environment on employee satisfaction of PT. Mayora Indah Tbk HRD Division. The sample used by the author in this study amounted to 60 respondents where all of the respondents were employees of Mayora Indah Tbk HRD Division. Data was collected through questionnaires and data processing using SPSS version 23. The method used was descriptive method.*

*From the results of multiple linear analysis, the equation  $Y = 1.912 + 0.389X_1 + 0.368X_2 + 0.195X_3$ . From the results of hypothesis testing, it is obtained that the workload tcount is 3.132, the communication tcount is 2.827, and the work environment tcount is 1.554 with a ttable value of 2.00247 obtained from the distribution value of the t-table for  $df = 60-3$  with an error rate of 5%.*

*So it can be concluded for workload and communication  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected because  $t_{count} > t_{table}$ . As for the communication variable  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected because  $t_{count} < t_{table}$ . And the results of the F test get the F value of the workload, which is 98.656 with a significant value of 0.000. The F value of communication is 15,504 with a significant value of 0.000. And Fcount work environment is 2.414 with a significant value of 0.000. Where Fcount Ftable is 2.77. Thus,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted because  $F_{count} > F_{table}$  and the significant level is less than 0.05.*

***Keywords: Workload, Communication, Work Environment, Employee Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepas Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat agar mencapai gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen di Univeristas Buddhi Dharma Tangerang. Adapun judul dari skripsi ini adalah : “Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)”. Dalam kesempatan kali ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyusun skripsi ini, khususnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Suryadi Winaya S.E., M.M, M.Si., CA., Akt selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Bapak Eso Hernawan, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma..
4. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen Universitas Buddhi Daharma yang telah memberikan ilmu pengetahuan sedari semester 1 yang tidak ternilai harganya.

6. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Mayora Indah Tbk yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian dan juga membantu penyediaan data yang di butuhkan dalam penyusunan skripsi ini
7. Orang tua serta kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan masukan sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik serta tepat waktu.
8. Sahabat penulis yaitu Viola Amelia yang telah banyak mendengarkan keluhan penulis serta memberikan semangat dan support untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Irena Limnata yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman penulis yaitu Verren Julyanti, Stevanny Yap, dan Sandi yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan sharing pendapat sehingga penyusunan skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
11. Rekan kerja penulis yaitu Marieta Monica, Rosiana, Lispauli Ningrum, dan Yenty telah memberikan arahan, dukungan, serta motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sangat mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulisan ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan ataupun tata Bahasa. Dan penulisan ini pun tidak luput dari

kaa kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan masih penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Tangerang, Juli 2022



Stefhani Novianty Wijaya

NIM : 210180500043

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>JUDUL LUAR</b>	
<b>JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Praktis.....	6
1.7. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6

<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Gambaran Umum Teori .....	8
1. Pengertian Manajemen .....	8
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
5. Peranan Manajemen Sumber Daya Manuasia.....	14
6. Beban Kerja.....	15
a. Pengertian Beban kerja.....	15
b. Faktor–faktor yang mempengaruhi Beban Kerja .....	16
c. Indikator beban kerja.....	17
d. Jenis-jenis Beban Kerja.....	18
e. Dampak Negatif Dari Kelebihan Beban Kerja.....	19
f. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	20
7. Komunikasi .....	20
a. Pengertian komunikasi .....	20
b. Indikator-indikator Pengukuran Komunikasi.....	22
c. Syarat komunikasi yang baik .....	22
d. Hambatan atau Penghalang dalam Komunikasi.....	23
e. Fungsi Komunikasi .....	26
8. Lingkungan kerja.....	27
a. Pengertian lingkungan kerja.....	27

b.	Fungsi lingkungan kerja .....	28
c.	Tujuan Lingkungan Kerja .....	28
d.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja ..	30
e.	Indikator Lingkungan Kerja .....	31
9.	Kepuasan Karyawan.....	33
a.	Pengertian kepuasan karyawan .....	33
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	34
c.	Manfaat Kepuasan Kerja Karyawan .....	35
d.	Aspek-Aspek Kepuasan Kerja .....	37
e.	Indikator Kepuasan Kerja.....	38
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	39
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	42
2.4.	Perumusan Hipotesis .....	42
	<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A.	Jenis Penelitian .....	44
B.	Objek Penelitian .....	44
1.	Sejarah singkat PT. Mayora Indah Tbk.....	45
2.	Visi dan Misi PT. Mayora Indah Tbk .....	46
3.	Struktur Organisasi.....	46
4.	Uraian Tugas .....	47
a.	BOD.....	47
b.	HR&GA Director .....	48

c. Performance Management.....	50
d. Organisation Development.....	50
e. Recruitment .....	51
f. IR&GA .....	52
g. Training .....	53
C. Jenis dan Sumber Data .....	54
1. Jenis Data .....	54
2. Sumber Data.....	55
D. Populasi dan Sampel .....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	59
G. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Data.....	62
a. Uji Validitas .....	62
b. Uji Reliabilitas.....	64
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
c. Uji Normalisasi .....	65
d. Uji Multikolinieritas.....	66
e. Uji Heteroskedastisitas.....	66
f. Uji Autokorelasi .....	67
3. Model Statistik.....	68
a. Analisis Regresi Berganda .....	68

b. Uji Korelasi Berganda.....	68
c. Koefisien Determinasi.....	69
4. Pengujian Hipotesis.....	70
a. Uji t.....	70
b. Uji F.....	71
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	73
1. Deskripsi Data Responden.....	73
2. Deskripsi Variabel Bebas.....	77
a. Deskripsi Variabel Beban Kerja (X1).....	77
b. Deskripsi Variabel Komunikasi (X2).....	87
c. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja (X3).....	97
d. Deskripsi Variabel Kepuasan Karyawan (Y).....	107
B. Analisis Hasil Penelitian.....	117
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Beban Kerja (X1).....	117
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Komunikasi (X2).....	120
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja (X3)..	123
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Karyawan (Y).126	
C. Uji Asumsi Klasik.....	129
1. Uji Normalitas.....	129
2. Uji Multikolinearitas.....	131
3. Uji Heteroskedastisitas.....	133

D. Pengujian Hipotesis.....	134
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>145</b>
A. Kesimpulan.....	145
1. Kesimpulan Umum .....	145
2. Kesimpulan Khusus.....	146
B. Implikasi.....	148
1. Implikasi Teoritis .....	148
2. Implikasi Manajerial .....	149
3. Implikasi Metodologi Penelitian.....	149
C. Saran.....	149
1. Saran Untuk Manajerial .....	149
2. Saran Untuk Pengembang Ilmu.....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel III.2 Organisasi Variabel Penelitian.....	59
Tabel IV.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel IV.4 Data Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel IV.5 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	76
Tabel IV.6 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 1.....	77
Tabel IV.7 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 2.....	78
Tabel IV.8 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 3.....	79
Tabel IV.9 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 4.....	80
Tabel IV.10 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 5.....	81
Tabel IV.11 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 6.....	82
Tabel IV.12 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 7.....	83
Tabel IV.13 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 8.....	84
Tabel IV.14 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 9.....	85
Tabel IV.15 Tanggapan responden terhadap Variabel X1 Pernyataan 10.....	86
Tabel IV.16 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 1.....	87
Tabel IV.17 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 2.....	88
Tabel IV.18 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 3.....	89
Tabel IV.19 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 4.....	90
Tabel IV.20 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 5.....	91
Tabel IV.21 Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 6.....	92

Tabel IV.22	Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 7.....	93
Tabel IV.23	Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 8.....	94
Tabel IV.24	Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 9.....	95
Tabel IV.25	Tanggapan responden terhadap Variabel X2 Pernyataan 10.....	96
Tabel IV.26	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 1.....	97
Tabel IV.27	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 2.....	98
Tabel IV.28	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 3.....	99
Tabel IV.29	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 4.....	100
Tabel IV.30	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 5.....	101
Tabel IV.31	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 6.....	102
Tabel IV.32	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 7.....	103
Tabel IV.33	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 8.....	104
Tabel IV.34	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 9.....	105
Tabel IV.35	Tanggapan responden terhadap Variabel X3 Pernyataan 10.....	106
Tabel IV.36	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 1.....	107
Tabel IV.37	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 2.....	108
Tabel IV.38	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 3.....	109
Tabel IV.30	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 4.....	110
Tabel IV.40	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 5.....	111
Tabel IV.41	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 6.....	112
Tabel IV.42	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 7.....	113
Tabel IV.43	Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 8.....	114

Tabel IV.44 Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 9.....	115
Tabel IV.45 Tanggapan responden terhadap Variabel Y Pernyataan 10.....	116
Tabel IV.46 <i>Case Processing Summary</i> Beban Kerja.....	117
Tabel IV.47 <i>Reliability Statistic</i> Beban Kerja.....	118
Tabel IV.48 <i>item-Total Statistics</i> Beban Kerja.....	119
Tabel IV.49 <i>Case Processing Summary</i> Komunikasi.....	120
Tabel IV.50 <i>Reliability Statistic</i> Komunikasi.....	121
Tabel IV.51 <i>item-Total Statistics</i> Komunikasi.....	122
Tabel IV.52 <i>Case Processing Summary</i> Lingkungan Kerja.....	123
Tabel IV.53 <i>Reliability Statistic</i> Lingkungan Kerja.....	124
Tabel IV.54 <i>item-Total Statistics</i> Lingkungan kerja.....	125
Tabel IV.55 <i>Case Processing Summary</i> Kepuasan Karyawan.....	126
Tabel IV.56 <i>Reliability Statistic</i> Kepuasan Karyawan.....	127
Tabel IV.57 <i>item-Total Statistics</i> Kepuasan Karyawan.....	128
Tabel IV.58 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	131
Tabel IV.59 <i>Coefficients</i> .....	132
Tabel IV.60 <i>Descriptive Statistics</i> .....	134
Tabel IV.61 <i>Correlations</i> .....	136
Tabel IV.62 <i>Variables Entered/Removed</i> .....	137
Tabel IV.63 <i>Model Summary</i> .....	138
Tabel IV.64 <i>Coefficients</i> .....	140
Tabel IV.65 <i>ANOVA</i> .....	143

## DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Kerangka Pemikiran .....	42
Bagan III.2 Struktur Organisasi .....	47





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia adalah faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia, mustahil untuk suatu perusahaan dapat menjalankan tujuan tersebut. Salah satu yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah bagaimana mempertahankan Sumber Daya Manusia yang ada di dalam perusahaan. Oleh karena itu kepuasan karyawan harus diperhatikan, karena kepuasan karyawan adalah salah satu cara agar perusahaan dapat mempertahankan Sumber Daya Manusia yang ada di dalam perusahaan.

Dengan kepuasan karyawan, loyalitas dalam pekerjaan juga akan terlihat dari bagaimana karyawan tersebut menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan rentan waktu tertentu, namun perusahaan tidak hanya harus meningkatkan kepuasan karyawan. Ada beberapa faktor juga yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, di antaranya adalah beban kerja karyawan, komunikasi karyawan, dan juga lingkungan kerja karyawan.

Beban kerja adalah tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan. Banyak atau sedikitnya beban kerja yang diberikan perusahaan kepada

karyawan harus tetap di kerjakan dan di selesaikan dalam kurun waktu yang sudah di berikan oleh perusahaan. Oleh karena itu beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus di bagi raata dan di sesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut. Karena jika beban kerja yang diberikan kepada karyawan tersebut tidak merata akan terjadi kesenjangan antara karyawan satu dan yang lain nya. Juga, jika beban kerja yang di berikan kepada karyawan sangat berat nantinya akan menimbulkan tekanan yang cukup tinggi untuk karyawan tersebut. dan membuat karyawan tersebut merasakan *stress* yang berlebihan.

Komunikasi merupakan bentuk pertukaran pesan antar karyawan dengan atasan maupun karyawan satu dengan yang lain nya di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Tanpa ada nya komunikasi, pekerjaan yang di berikan akan mengalami hambatan yang akan berimbas pada kepuasan karyawan karena merasa ada hal yang menghambat pekerjaan, sehingga waktu pengerjaan menjadi lebih lambat.

Lingkungan kerja juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena walau lingkungan kerja tidak melakukan proses apapun dalam perusahaan, namun lingkungan kerja cukup berpengaruh terhadap karyawan. Jika lingkungan kerja di sekitar karyawan memadai dan memuaskan bagi karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut, namun jika lingkungan kerja di sekitar karyawan tersebut tidak memadai dan tidak

memuaskan bagi karyawan akan berpengaruh dengan kinerja karyawan tersebut.

Indikasi penulis dengan menggunakan variabel beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja di latar belakang dengan beberapa alasan. Terkait dengan beban kerja, permasalahan yang di temui penulis adalah tingginya beban pekerjaan yang diberikan kepada karyawan baik yang sesuai dengan *job desc* maupun di luar *job desc*, selain itu juga pembagian pekerjaan antara satu karyawan dengan karyawan lain di dalam satu tim yang terkadang masih belum seimbang. Sehingga membuat para karyawan merasa *stress* karena beban tersebut. Terkait dengan komunikasi, permasalahan yang di temui penulis adalah masih sangat kurangnya komunikasi di dalam satu tim baik dengan karyawan satu dan lainnya, maupun antar karyawan dengan atasan yang membuat salah paham dalam menyelesaikan pekerjaan. Terkait dengan lingkungan kerja, permasalahan yang di temui penulis berkaitan dengan beban kerja yang tinggi, sehingga fasilitas perusahaan harus memadai untuk mendukung karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. MAYORA INDAH TBK (DIVISI HRD)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah tersebut, maka di dapat identifikasi masalah pada objek penelitian, antara lain :

1. Adanya nya beban kerja yang tinggi di PT. Mayora Indah Tbk.
2. Kurang nya komunikasi antar karyawan dengan atasan maupun antara karyawan dengan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk.
3. Lingkungan kerja yang kurang memadai di PT. Mayora Indah Tbk.
4. Kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk kurang di perhatikan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk?
4. Apakah ada pengaruh beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk.
3. Untuk Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan di PT. Mayora Indah Tbk.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap karyawan di PT. Mayora Indah Tbk.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan.
- b) Hasil penelitian diharapkan dapat di pergunakan dalam penerapan Manajemen, khusus nya Sumber Daya Manusia.

## **F. Manfaat Praktis**

- a) Melalui hasil penelitian diharap dapat di ketahui pengaruh beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan PT. Mayora Indah Tbk (Divisi HRD)
- b) Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan kepada PT. Mayora Indah (Divisi HRD) dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Guna mempermudah pemahaman penelitian ini, penulis telah menguraikan sistematis penulisan skripsi. Dengan urutan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori variable independent (beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja) dan variabel dependen (kepuasan karyawan), hasil peneliti terdahulu, kerangka pemikiran aerta perumusan hipotesa.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variable penelitian dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan deskripsi data hasil penelitian variable independent (beban kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja) dan variabel dependen (kepuasan karyawan), analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Gambaran Umum Teori**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen merupakan seni penyelesaian pekerjaan melalui orang lain. Berikut terlampir beberapa definisi manajemen menurut para ahli:

Menurut Sarinah & Mardalena (2017) menyatakan:

Manajemen merupakan proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja sama melalui orang dan juga sumber daya lainnya.

Menurut Rezky Naim & Asma (2019) menyatakan:

Manajemen merupakan sebuah proses guna mewujudkan suatu tujuan organisasi melalui serangkaian kegiatan seperti sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan juga pengendalian orang serta sumber daya lainnya.

Menurut Rheza Pratama (2020) menyatakan:

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan anggota organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat di simpulkan bahwa Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta penggunaan sumber daya agar tujuan organisasi yang telah di tetapkan tercapai.

## **2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Ada beberapa definisi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut para ahli, di antara nya adalah:

Menurut Batjo & Shaleh (2018) menyatakan:

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan juga seni dalam sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengevaluasian atas sumber daya.

Menurut Ajabar (2020) menyatakan:

Manajemen sumber daya manusia adalah proses meberdayakan atau memaksimalka anggota organisasi sehingga mampu mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Endah Kurniawati (2021) menyatakan:

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau cara bagaimana mengatur hubunga dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta

dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu secara efisien dan efektif serta penggunaan secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

### **3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kekuatan sumber daya manusia pada suatu organisasi semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai faktor penting dari berbagai sumber daya dalam organisasi. Menurut Ajabar (2020) fungsi manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

a) *Perencanaan (Planing)*

Perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi guna mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.

b) *Pengorganisasian (Organizing)*

Sebuah kegiatan mengorganisasi karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, wewenang, dan koordinasi baik dalam bentuk struktur atau bagan organisasi.

c) Pengarahan (*Directing*)

Sebuah kegiatan yang mengarahkan semua karyawan untuk bekerja sama serta bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Sebuah kegiatan mengendalikan karyawan untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rancangan kerja yang sudah ditentukan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja, dan menjaga lingkungan kerja.

e) Pengadaan (*Procurement*)

Sebuah proses penarikan, seleksi, penempatan, dan orientasi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah semua imbalan yang diberikan kepada karyawan berupa uang atau barang, baik secara langsung atau tidak langsung atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

g) Pengembangan (*Development*)

Sebuah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada masa kini maupun masa yang akan datang.

h) Pengintegrasian (*Integration*)

Sebuah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

i) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Sebuah kegiatan untuk meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar karyawan tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

j) Kedisiplinan (*Discipline*)

Sebuah fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin akan sulit terwujud tujuan yang maksimal.

#### **4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia bermaksud memperbaiki kontribusi produktif orang-orang terhadap organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Adapun 4 tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu:

a) Tujuan kemasyarakatan.

Secara sosial bertanggung jawab akan kebutuhan masyarakat dan tantangan masyarakat dan meminimisasi pengaruh dari tuntutan-tuntutan terhadap organisasi.

b) Tujuan organisasional.

Manajemen sumber daya manusia merupakan alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan seperti mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif, meningkatkan produktivita perusahaan, mengkomunikasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karywan.

c) Tujuan Fungsional.

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi dari sumber daya manusia pada setiap departemen perusahaan yang dibutuhkan. Sumber daya manusia dipelihara agar memberikan kontribusi yang optimal.

d) Tujuan Pribadi/Personal.

Membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadi mereka sejauh tujuan ini membantu kontribusi mereka untuk organisasi. Tujuan pribadi dari pegawai harus dipenuhi jika organisasi ingin tetap memelihara dan memotivasi mereka sebab jika tidak, performan dan tingkat kepuasan akan menurun bahkan akan meninggalkan organisasi.

## 5. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2017), Peran manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan jumlah kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan job description, job specification, dan job evaluation.
- b) Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas the right man in the right job.
- c) Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi, dan pemberhentian.
- d) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f) Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g) Memonitor kemajuan 14 ensio dan perkembangan serikat buruh.
- h) Melaksanakan penilaian prestasi karyawan.
- i) Mengatur karyawan baik vertical maupun horizontal.
- j) Mengatur pemberhentian, dan pesangonnya.

## 6. Beban Kerja

### a. Pengertian Beban kerja

beban kerja (Aprillina et al., 2021) adalah tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan.

Menurut Munandar (2018) menyatakan:

Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Menurut Antonius Rino Vanchapo (2020) menyatakan:

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu.

Menurut Eni Mahawati, et al (2021) menyatakan:

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya.

## **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Eni Mahawati (2021) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut :

### **1. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal adalah beban yang berasal dari luar pekerja. seperti:

- a) Tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruangan, tempat kerja, alat serta sarana kerja, kondisi pekerjaan, dan sikap, sedangkan tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- b) Organisasi kerja seperti masa kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c) Lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas pencemar udara), lingkungan kerja biologi (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologi (penempatan tenaga kerja).

## 2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi ini juga disebut sebagai strain, berat ringannya strain dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi, faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

### c. Indikator beban kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017), indikator dalam beban kerja yaitu :

#### 1. Kondisi Pekerjaan.

Bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Sejauh mana pengetahuan dan kemampuan karyawan tersebut untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan.

#### 2. Penggunaan Waktu Kerja.

Bekerja sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Tapi, banyak organisasi/perusahaan yang tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP tersebut, sehingga waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan.

### 3. Target Yang Harus Dicapai.

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Oleh karena itu, penetapan waktu dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan sangat dibutuhkan pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain

#### d. Jenis-jenis Beban Kerja

Menurut jenisnya, beban kerja dibagi menjadi 2 macam, yaitu:

##### 1. Beban kuantitatif

yaitu individu yang melakukan banyak hal dalam pekerjaannya yang memungkinkan menjadi sumber stress pekerjaan. Desakan waktu menjadi unsur lain yang menimbulkan beban kuantitatif. Waktu akhir atau *deadline* pada kondisi tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik, namun apabila tekanan waktu tersebut menimbulkan banyak kesalahan didalam pekerjaan ataupun menyebabkan gangguan kesehatan pada individu maka ini mencerminkan adanya beban kerja berlebihan.

## **2. Beban kualitatif**

Yaitu para karyawan yang dituntut lebih tinggi dari batas kemampuan. Dimana pada batasan tertentu, beban kerja menyebabkan pekerjaan menjadi tidak produktif dan juga penurunan kinerja bagi individu pekerja.

### **e. Dampak Negatif Dari Kelebihan Beban Kerja**

Menurut Achyana (2019) dampak negatif dari beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan yaitu:

#### **1. Kualitas Kerja Menurun**

Kemampuan karyawan yang tidak dapat mengimbangi beban kerja yang terlalu berat akan menurunkan kualitas kerja dikarenakan akibat kelelahan fisik, turunnya konsentrasi, pengawasan diri, dan juga akurasi kerja sehingga hasil pekerjaan tidak sesuai dengan standar.

#### **2. Kenaikan Tingkat Absensi**

Beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan karyawan kelelahan dan sakit. Hal ini dapat membuat tingkat absensi menjadi tinggi dan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

## **f. Dimensi dan Indikator Beban Kerja**

Dimensi dan indikator beban kerja menurut (Koesomowidjojo, 2017) adalah :

### **1. Beban Kerja Fisik**

- a. Aktivitas pekerjaan yang membuat lelah secara fisik.
- b. Konsentrasi.

### **2. Beban Kerja Mental**

- a. Perasaan bingung.
- b. Kewaspadaan di tempat kerja.
- c. Ketepatan pekerjaan.

### **3. Beban Waktu**

- a. Target yang harus dicapai.
- b. Kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan.
- c. Pengerjaan dua atau lebih pekerjaan pada waktu yang sama.

## **7. Komunikasi**

### **a. Pengertian komunikasi**

Komunikasi (Lawasi & Triatmanto, 2017) merupakan suatu proses pengiriman pesan kepada penerima dengan tujuan tertentu. komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya memiliki persepsi yang sama terhadap pesan yang di sampaikan.

Menurut Andrew E. Sikula (2017), menyatakan:

Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain.

Menurut Sutrisno (2017), menyatakan:

komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Dimana para ahli ilmu sosial melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan komunikasi dimana secara umum berfokus pada kegiatan manusia.

Menurut Andriyani, Darmawan, & Hidayati (2018), menyatakan:

Komunikasi merupakan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, yang biasa disebut juga dengan pertukaran ide dan pikiran agar informasi tersebut dapat mengubah sikap dan perilaku.

## **b. Indikator-indikator Pengukuran Komunikasi**

Indikator kemampuan komunikasi meliputi :

### **1. Pengetahuan (knowledge) yang meliputi :**

- a) Mengetahui dan memahami pengetahuan pada bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja
- b) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan
- c) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

### **2. Keterampilan (skills) yang meliputi :**

- a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
- b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

### **3. Sikap (attitude) yang meliputi :**

- a) Kemampuan dalam berkeaktifitas dalam bekerja
- b) Memiliki semangat kerja yang tinggi
- c) kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian.

## **c. Syarat komunikasi yang baik**

Komunikasi adalah hal terpenting dalam manajemen, diakrenakan tujuan dari komunikasi tersebut adalah memberikan

perintah, laporan, informasi, ide, saran, berita dan menjalin hubungan dengan seorang kompetitor kepada penerima. Ada beberapa syarat-syarat untuk menjalin suatu komunikasi yang baik, yaitu:

- a) Penyampaian pada waktu dan kondisi yang tepat.
- b) Menggunakan symbol atau tanda komunikasi yang baik dan jelas.
- c) Menggunakan kata atau kalimat yang mudah dipahami.
- d) Memperhatika kemampuan daya tangkap dan daya nalar komunikasi.
- e) Pesan yang disampaikan lengkap dan menyeluruh.
- f) feedback yang positif.

**d. Hambatan atau Penghalang dalam Komunikasi**

Berikut adalah beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu terdiri dari:

**a) Penyaringan**

Mengacu pada pemanipulasian informasi oleh pengirim sehingga penerima akan terlihat menjadi lebih menguntungkan.

**b) Pemilihan persepsi**

Pemilihan persepsi adalah hal penting karena penerima melihat dan mendengar berdasarkan pada kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang dan karakteristik personal lainnya.

**c) Informasi yang berlebihan**

Apa yang terjadi ketika para individu memiliki lebih banyak informasi daripada yang mereka sortir dan gunakan? Para individu pasti cenderung untuk memilih, mengabaikan, melewati atau melupakannya.

**d) Emosi**

Emosi yang lebih ekstrim seperti sorak kegirangan atau depresi berisiko menghalangi komunikasi yang efektif, contoh Orang-orang yang berada dalam suasana hati yang negatif lebih cenderung untuk mengkritisi pesan dengan lebih terperinci, dan mereka yang berada dalam suasana hati positif cenderung untuk menerima komunikasi begitu saja..

**e) Bahasa**

Ketika kita sedang berkomunikasi dalam bahasa yang sama bahasa yang digunakan bisa saja bermakna ganda karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda. Umur dan konteks adalah dua dari faktor terbesar yang mempengaruhi perbedaan-perbedaan tersebut. Para pengirim cenderung untuk mengasumsikan kata dan istilah dengan tidak tepat yang mana mereka menggunakan arti yang sama dengan yang mereka gunakan kepada penerima.

**f) Keheningan**

Hal yang mudah untuk mengabaikan keheningan atau kurangnya komunikasi karena didefinisikan dengan ketiadaan informasi. Keheningan mengacu pada diskriminasi, dan kelakuan buruk dimana berarti bahwa para manajemen puncak tidak dapat mengambil tindakan untuk menghilangkan perilaku ini.

**g) Kekhawatiran komunikasi**

Hampir semua pekerjaan memerlukan beberapa komunikasi secara lisan. Menjadi pusat perhatian yang lebih besar adalah bukti bahwa kekhawatiran komunikasi lisan yang tinggi dapat memutar balikkan tuntutan komunikasi atas pekerjaan mereka agar meminimalkan kebutuhan komunikasi.

**h) Berbohong**

Hambatan terakhir terhadap komunikasi yang efektif adalah kesalahan penyajian informasi secara sekaligus atau berbohong. Diperparah di sebuah organisasi yang besar, yaitu sejumlah besar penipuan yang terjadi setiap harinya. Bukti menunjukkan bahwa orang-orang merasa lebih nyaman berbohong melalui e-mail daripada ketika mereka harus menulis dengan pulpen dan kertas.

#### e. Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins dan Judge (2017) ada 4 fungsi komunikasi, yaitu:

- a) Komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dengan berbagai cara. Organisasi memiliki otoritas hierarki dan panduan formal bagi para pekerja yang dipersyaratkan untuk diikuti.
- b) Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka dalam melakukannya, dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerjanya.
- c) Komunikasi membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka dalam melakukannya, dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerjanya. memperlihatkan kepuasan dan frustrasi. Oleh karena itu, komunikasi menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.
- d) komunikasi adalah memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan oleh para individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan

mengirimkan data yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan.

## **8. Lingkungan kerja**

### **a. Pengertian lingkungan kerja**

Seperti yang kita ketahui lingkungan kerja (Panglipur, 2019) sangat berpengaruh bagi para pekerja untuk menyelesaikan semua tugas yang di berikan. Kondisi lingkungan yang nyaman dan mendukung akan membuat para pekerja semakin bersemangat dalam bekerja. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tersebut terasa tidak nyaman dan mendukung dalam pekerjaan akan menimbulkan kesalahan dan penurunan kinerja.

Menurut Sedarmayanti (dalam penelitian ) menyatakan:

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, misalnya tempat bekerja, fasilitas, alat bantu pekerjaan, dan lain sebagainya.

Menurut Surajiyo, Nasruddin, Herman Paleni (2020) menyatakan:

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar lokasi tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaan.

Menurut Pandi Afandi (2018) menyatakan:

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan pekerjaannya, misalnya temperature, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan perlengkapan kerja yang memadai.

#### **b. Fungsi lingkungan kerja**

Menurut Surajiyo, Nasruddin, Herman Paleni (2020), fungsi lingkungan kerja yaitu :

- a) Sebagai proses integrasi internal, para karyawan dapat bersatu dan mengerti bagaimana berinteraksi satu dengan yang lain. Fungsi ini akan memberikan identitas kolektif serta memberikan pedoman bagaimana seseorang dapat bekerja sama secara efektif.
- b) Sebagai proses adaptasi eksternal, lingkungan kerja akan menentukan bagaimana organisasi memenuhi tujuannya. Fungsi ini akan memberikan tingkat adaptasi organisasi dalam merespons perkembangan zaman, persaingan, dan inovasi.

#### **c. Tujuan Lingkungan Kerja**

Menurut Surajiyo, Nasruddin, Herman Paleni (2020) tujuan penyediaan lingkungan kerja yaitu :

**1) Meningkatkan Efisiensi Kerja**

Pencahayaan yang tidak mencukupi, adanya kebisingan yang berlebihan, dan kurang adanya ventilasi yang cukup akan berdampak buruk bagi efisiensi kerja karyawan.

**2) Meningkatkan Kesehatan**

Kesehatan karyawan di kantor yang biasanya dipengaruhi oleh debu, pencahayaan yang buruk akan mempengaruhi penglihatan karyawan, serta kebisingan yang berlebihan memiliki efek pada syaraf pendengaran.

**3) Mengurangi Ketidakhadiran Dan Perputaran Tenaga Kerja**

Apabila karyawan tidak puas dan tidak nyaman dengan lingkungan kerja, maka karyawan akan memilih untuk meninggalkan perusahaan.

**4) Mengurangi Kelelahan**

Apabila kondisi kerja yang baik tidak tersedia di perusahaan, maka akan menghambat kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

**5) Meningkatkan Semangat Karyawan**

Penyediaan lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan semangat kerja karyawan karena lingkungan kerja memiliki dampak psikologis terhadap karyawan.

**6) Melindungi Peralatan Kantor Dan Arsip**

Kondisi kerja yang baik harus disediakan untuk melindungi peralatan kantor dan arsip. Peralatan kantor harus dirawat dan dilindungi, seperti komputer kantor yang harus dilindungi dari debu dan suhu tinggi, serta arsip kantor perlu dijaga dari kebakaran.

**d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Heizer & Render (2017) faktor lingkungan kerja yaitu :

**1) Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah keadaan di sekitar tempat kerja yang berbentuk fisik yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung.

**2) Lingkungan Kerja Non Fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan lingkungan kerja karyawan yang berupa suasana kerja yang harmonis dimana terjadi hubungan vertikal yaitu hubungan atau komunikasi antara

bawahan dengan atasan serta hubungan horizontal yaitu hubungan antar sesama karyawan.

#### **e. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator dari lingkungan kerja menurut Heizer & Render (2017) yaitu :

##### **1) Pencahayaan**

Lingkungan kerja tanpa adanya pencahayaan yang sesuai menjadi penyebab utama dalam kualitas kerja yang buruk, karena pencahayaan merupakan hal utama dan penting dalam melakukan kegiatan kerja.

##### **2) Suhu Udara**

Suhu udara atau temperatur harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi suhu tubuh dari karyawan yang sedang bekerja dimana tubuh manusia mencoba untuk mempertahankan suhu yang ideal.

##### **3) Kelembaban**

Kelembaban adalah banyaknya jumlah air yang terkandung dalam udara dan dinyatakan dalam bentuk persentase. Kelembaban dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan pergerakan udara, dan radiasi panas dari udara yang akan

mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya.

**4) Sirkulasi Udara**

Sirkulasi udara merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan karena pertukaran udara sangat menentukan kesegaran fisik karyawan saat bekerja.

**5) Kebisingan**

Kebisingan adalah terjadinya bunyi yang tidak dikehendaki sehingga mengganggu dan membahayakan kesehatan. Tata cara untuk menghilangkan kebisingan yaitu dengan cara meredam, menyekat, penanaman pohon, dan sebagainya.

**6) Komunikasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi atau pesan dari satu karyawan kepada karyawan lainnya. Proses komunikasi yang baik dan lancar sangat diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan agar tercapai hasil yang maksimal dan tidak terjadi salah paham antar karyawan.

**7) Hubungan Karyawan Dengan Atasan**

Sikap atasan terhadap bawahannya sangat berpengaruh bagi karyawan dalam bekerja. Sikap saling menghormati dan bersahabat diperlukan dalam mencapai tujuan perusahaan. Sikap

bersahabat dari atasan akan menjadikan karyawan nyaman saat bekerja sehingga menimbulkan semangat kerja bagi karyawan.

#### **8) Hubungan Kerja Dengan Sesama Karyawan**

Hubungan kerja antar karyawan sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan, terutama bagi karyawan yang bekerja secara kelompok. Apabila terjadi konflik antar karyawan maka akan memperkeruh suasana kerja dan menurunkan semangat kerja karyawan.

### **9. Kepuasan Karyawan**

#### **a. Pengertian kepuasan karyawan**

Kepuasan Kerja (Prasetyo et al., 2020) adalah perasaan puas atau rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja ini juga mewakili perbedaan antara harapan dan pengalaman karyawan yang dia peroleh dari pekerjaannya.

Menurut Edy Sutrisno (2019), menyatakan:

Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Sutrisno (2017), menyatakan:

Kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Menurut Badeni, (2017), menyatakan:

kepuasan kerja karyawan adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negative, puas atau tidak puas.

## **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu:

### **1. Pekerjaan itu sendiri (Work It self)**

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

### **2. Atasan (Supervision)**

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

### **3. Teman sekerja (Workers)**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

### **4. Promosi (Promotion)**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

### **5. Gaji/Upah (Pay)**

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

## **c. Manfaat Kepuasan Kerja Karyawan**

Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat mendatangkan sejumlah manfaat untuk perusahaan. Adapun beberapa manfaatnya sebagai berikut:

### **1. Meningkatkan Produktivitas**

Seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, bisa dipastikan memiliki produktivitas kerja maksimal. Bila

perusahaan mampu menjaga kadar kepuasan kinerja untuk para karyawan, maka bukan hal yang tidak mungkin produktivitas seluruh divisi dapat terus meningkat dari hari ke hari.

## **2. Menumbuhkan Sikap Loyalitas**

Rasa puas karyawan tumbuh karena kebutuhan emosional mereka terpenuhi. Lingkungan yang nyaman dan membantu perkembangan seorang pekerja akan menimbulkan kesenangan untuk bekerja dalam diri.

## **3. Menurunnya Tingkat Ketidakhadiran**

Jika karyawan tidak merasa nyaman dan tertekan dalam kantor, tentu keinginan untuk absen akan timbul. Akibatnya, karyawan akan berusaha untuk tidak hadir dengan berbagai alasan. Namun, bila perusahaan dapat memberikan lingkungan kerja yang positif, tentu karyawan akan betah berada di kantor. Alhasil, tingkat ketidakhadiran akan menurun.

## **4. Meningkatkan Pelayanan Perusahaan Pada Pelanggan.**

Ketika perusahaan mampu memberikan lingkungan kerja yang kondusif, karyawan tentu dapat bekerja dengan lebih kolaboratif. Selain itu, kadar kepuasan kerja para pegawai pun kian tumbuh. Pada akhirnya karyawan yang bekerja dalam bidang pelayanan juga akan semakin baik. Pada akhirnya, pelanggan pun puas dengan layanan perusahaan.

#### **d. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

(DIKRIANSYAH, 2018) Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

##### **1. Keamanan kerja.**

Aspek ini sering disebut penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

##### **2. Kesempatan untuk maju dan berkembang.**

Adalah ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

##### **3. Gaji.**

Gaji dapat dijadikan sebagai indikator dalam mengekspresikan kepuasan kerja karyawan, gaji yang diterima karyawan seyogianya sesuai dengan harapan dan kualitas kerja yang dihasilkan.

##### **4. Kondisi kerja.**

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin dan tempat parkir.

##### **5. Komunikasi.**

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak membantu menciptakan hubungan yang harmonis. Dalam hal ini adanya kesediaan atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat umum ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas.

#### **e. Indikator Kepuasan Kerja**

Beberapa indikator untuk menunjukkan kepuasan kerja seorang karyawan, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kesesuaian.**

Seseorang akan merasakan kepuasan bila apa yang didapat seseorang lebih dari apa yang diharapkan.

##### **2. Rasa adil.**

Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain.

##### **3. Hilangnya perasaan tidak puas.**

Merupakan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan seseorang. Adapun faktor-faktor itu meliputi: gaji, penyelia, teman kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan keamanan kerja.

#### 4. Satisfiers.

Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber dari kepuasan seseorang meliputi: pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju dalam pekerjaan, pengakuan terhadap prestasi, dan tanggung jawab.

#### B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel II.1

#### HASIL PENELITIAN TERDAHULU

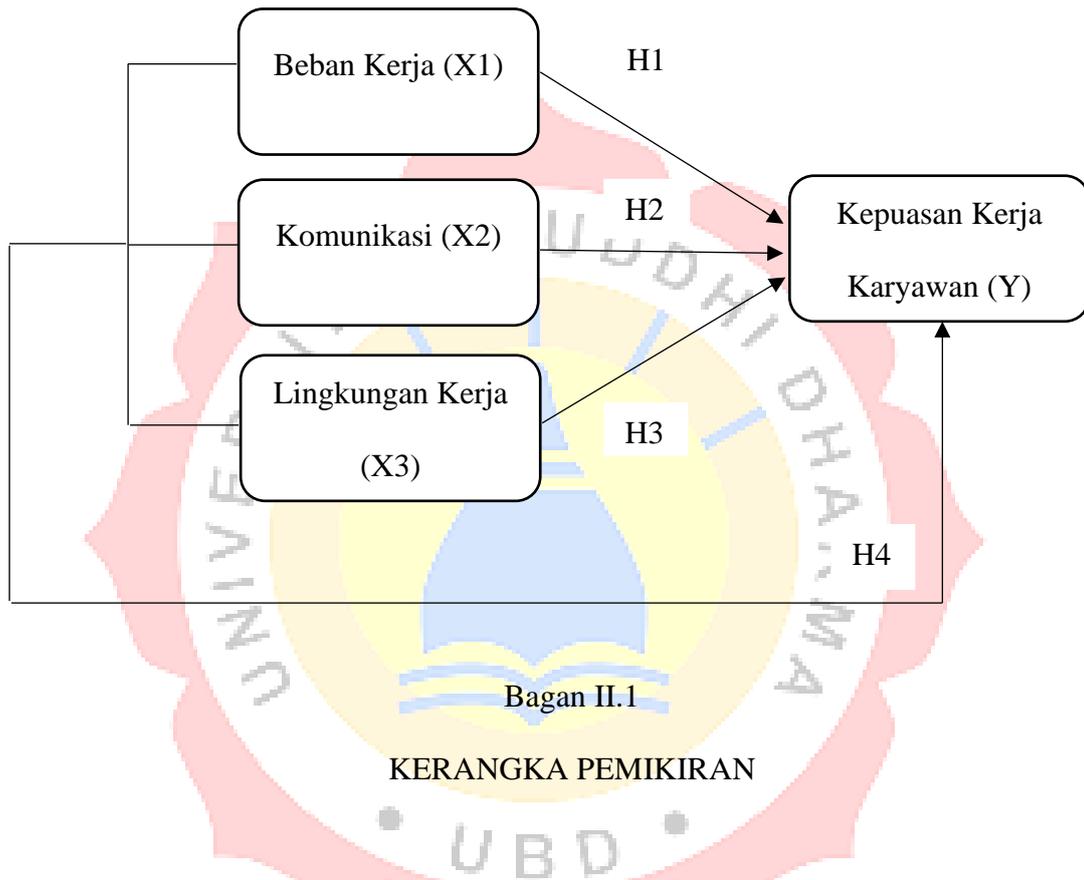
No.	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aris Riadi 2015	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera	dari nilai F hitung sebesar 77,443 dengan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ , $df 1 = 2$ , $df 2 (n - k - 1)$ atau $(30 - 2 - 1 = 27)$ , sehingga F tabel diperoleh sebesar 2,960. Oleh karena itu $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ( $77,443 > 2,960$ ), maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak. Sehingga komunikasi (X1), lingkungan kerja (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

			kerja karyawan pada PT. Mitra Indonesia Makmur Sejahtera.
2.	Syaiful Bahri, Lailan Musfiroh Hasibuan, & Sjahril Effendy Pasaribu 2022	Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara	Dari uji R yang dilakukan, pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y dengan nilai r - square 0,972 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 97,2% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 2,8% dipengaruhi oleh variabel lain.
3.	Rara Ramadhani 2022	Pengaruh Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telkom Group Cabang Palopo	Koefisien regresi menunjukkan bahwa komunikasi sebesar 0,077 dan nilai Thitung < Ttabel (0,467 < 2,012) dan beban kerja sebesar 0,272 dan nilai Thitung > Ttabel (2,693 > 2,012). Yang berarti Beban Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

			kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Group cabang palopo..
4.	Nona Aprillina 2021	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Kreasicipita Aksesdasisindo Jakarta	Koefisien regresi lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja secara parsial sebesar 0,485. Koefisien regresi beban kerja terhadap kepuasan kerja, yaitu sebesar 0,457. Yang berarti secara parsial komunikasi, lingkungan kerja, dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja,
5.	Dewi Agustin Karlina 2020	Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tegal Jaya Makmur Sejahtera	Berdasarkan hasil uji T, nilai sig variabel kepuasan kerja $0,002 < 0,05$ . nilai sig variabel beban kerja $0,000 < 0,005$ . nilai sig variabel lingkungan kerja $0,845 < 0,05$ . Yang berarti lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, berikut terlampir kerangka pemikiran penelitian:



### D. Perumusan Hipotesis

Menurut (Sugiyono 2017, 63) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta

yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan pada penelitian terhadap dan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis yaitu :

1. H1 : Diduga Beban Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).
2. H2 : Diduga Komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
3. H3 : Diduga Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
4. H4 : Diduga Beban Kerja(X1), Komunikasi (X2), dan Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian (Lukito & Alriani, 2018) adalah cara untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2017:8) menyatakan bahwa Metode penelitian adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positifisme, dimana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan analisa kualitatif guna mendeskripsikan data-data yang sudah diperoleh sehingga data tersebut akan lebih jelas dan penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan data yang memerlukan perhitungan.

#### **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran utama untuk mendapatkan solusi terhadap permasalahan yang terjadi di dalam sebuah penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Mayora Indah Tbk yang berlokasi di Jl. Daan Mogot

KM. 18, RT.12/RW.13, Cengkareng Tim., Kec Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota (11840).

### **1. Sejarah singkat PT. Mayora Indah Tbk**

PT. Mayora Indah Tbk. (Perseroan) didirikan pada tahun 1977 dengan pabrik pertama berlokasi di Tangerang dengan target market wilayah Jakarta dan sekitarnya. Setelah mampu memenuhi pasar Indonesia, Perseroan melakukan Penawaran Umum Perdana dan menjadi perusahaan publik pada tahun 1990 dengan target market; konsumen Asean. Kemudian melebarkan pangsa pasarnya ke negara negara di Asia. Saat ini produk Perseroan telah tersebar di 5 benua di dunia.

Sebagai salah satu Fast Moving Consumer Goods Companies, PT. Mayora Indah Tbk telah membuktikan dirinya sebagai salah satu produsen makanan berkualitas tinggi dan telah mendapatkan banyak penghargaan, diantaranya adalah “Top Five Best Managed Companies in Indonesia” dari Asia Money, “Top 100 Exporter Companies in Indonesia” dari majalah Swa, “Top 100 public listed companies” dari majalah Investor Indonesia, “Best Manufacturer of Halal Products” dari Majelis Ulama Indonesia, Best Listed Company dari Berita Satu, “Indonesia’s Corporate Secretary Award, Top 5 Good Corporate Governance Issues in Consumer Goods Sector, dari Warta Ekonomi dan banyak lagi penghargaan lainnya.

## **2. Visi dan Misi PT. Mayora Indah Tbk**

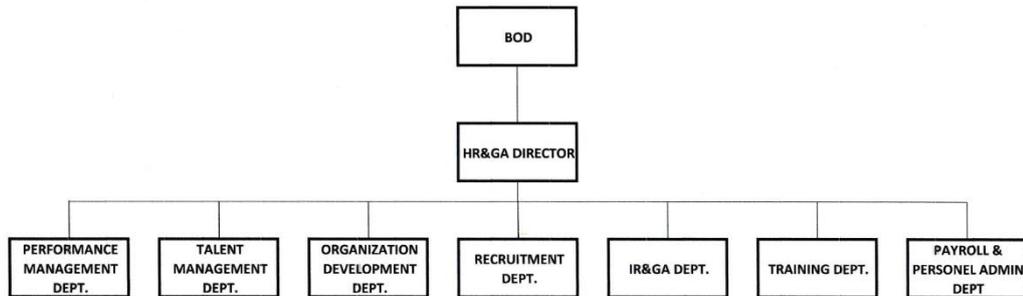
- I. Menjadi produsen makanan dan minuman yang berkualitas dan terpercaya di mata konsumen domestik maupun internasional dan menguasai pangsa pasar terbesar dalam kategori produk sejenis.
- II. Menjadi produsen makanan dan minuman yang berkualitas dan terpercaya di mata konsumen domestik maupun internasional dan menguasai pangsa pasar terbesar dalam kategori produk sejenis.
- III. Dapat memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan dan negara dimana Perseroan berada.

## **3. Struktur Organisasi**

adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan ke mana ia melapor ke dalam organisasi. Struktur organisasi suatu perusahaan harus disusun dengan benar, sehingga tercipta kelancaran kerja dan hubungan yang baik antar setiap bagian di dalam perusahaan serta tidak terjadinya tumpang tindih.

Struktur organisasi Mayora Indah menggambarkan peranan dan fungsi setiap manajemen dalam pengelolaan perusahaan, di mana perseroan ini dikelola oleh Dewan direksi.

### STRUKTUR ORGANISASI HRD PT. MAYORA INDAH TBK.



Bagan III.2

Struktur Organisasi PT. Mayora Indah Tbk. (Divisi HRD)

#### 4. Uraian Tugas

##### a. BOD

- 1) Menghadapi pihak ketiga dan menjaga kemitraan dengan pemangku kepentingan
- 2) Mewakili dan menangani perusahaan
- 3) Melapor kepada BOC
- 4) Menangani pencatatan dan agenda rapat RUPS dan BOD
- 5) Mempersiapkan laporan tahunan dan dokumen keuangan lainnya

- 6) Menjaga pencatatan pemegang saham
- 7) Membuat keputusan mewakili perusahaan (penawaran pinjaman tidak termasuk)

**b. HR&GA Director**

- 1) Membantu BOD menyusun target jangka panjang dalam 5 tahun ke depan dan dituangkan dalam target jangka pendek tahunan untuk departemen yang berada di bawah kewenangannya sesuai dengan data-data yang ada.
- 2) Membuat standar prosedur (SOP) yang terkait dengan bagian yang berada di bawah kewenangannya dan memastikan prosedur tersebut mendukung pencapaian target organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya
- 3) Melakukan pengawasan dan pengendalian kinerja sesuai dengan target yang sudah ditentukan.
- 4) Melakukan koordinasi internal departemen dan menjaga hubungan lintas divisi agar dapat bekerjasama dalam mencapai target perusahaan yang sudah ditetapkan.
- 5) Membuat rencana kebutuhan biaya yang dibutuhkan oleh bagian yang berada di bawah kewenangannya dan dituangkan dalam budget tahunan.

- 6) Membuat pengajuan biaya operasional, memastikan efisiensi biaya, pemanfaatan biaya yang sudah diberikan sesuai dengan kebijakan otorisasi dan sistem budgeting.
- 7) Membuat proposal biaya yang diluar kebijakan otorisasi dan budget dengan melampirkan evaluasi pendukung.
- 8) Mengajukan usulan-usulan rotasi, promosi, mutasi untuk level di bawah manager sesuai dengan persyaratan yang ditentukan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.
- 9) Membuat usulan penambahan tenaga kerja diluar standard yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan pada bagian yang berada di bawah kewenangannya.
- 10) Mengevaluasi promosi, demosi dan rotasi karyawan sesuai kebutuhan perusahaan yang mengacu pada perubahan atau pengembangan bisnis perusahaan
- 11) Mereview standar KPI corporate dan KPI individu secara periodic untuk menilai performance kinerja karyawan terhadap target yang ditetapkan
- 12) Meninjau dan merevisi kebijakan-kebijakan dan SOP HR, agar dapat diterapkan secara tepat, sesuai dengan perubahan atau peraturan yang berlaku,

### **c. Performance Management**

- 1) Mengidentifikasi kemampuan dan keterampilan karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan oleh karyawan yang tepat;
- 2) Meningkatkan sistem komunikasi dua arah antara manajer dan staff yang sesuai harapan serta memberikan umpan balik yang teratur dan transparan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan;
- 3) Menciptakan dasar penentuan keputusan administratif seperti kompensasi dan tunjangan karyawan, kenaikan gaji, struktur upah yang berdasarkan kinerja;
- 4) Meningkatkan pengembangan diri karyawan dan kemajuan dalam karir dengan membantu mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diminati.

### **d. Organisation Development**

- 1) Memastikan kejelasan organisasi, agar karyawan perusahaan mengetahui dengan jelas keberadaan organisasi, melalui Struktur Organisasi dan Jobdes yang aktual dan baik.
- 2) Melakukan pengumpulan hasil evaluasi seluruh karyawan yang berada di dalam unit usaha, agar dapat menunjang kebutuhan perusahaan untuk mencapai target yang sudah ditentukan, sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh HRD.

- 3) Merevisi struktur organisasi yang harus diperbaiki sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan yang sudah disetujui oleh pihak manajemen agar perusahaan dapat bergerak secara optimal, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Membuat atau merevisi flowchart sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan yang sudah disetujui oleh pihak manajemen agar perusahaan dapat bergerak secara optimal, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Membuat atau merevisi Job Description sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan yang sudah disetujui oleh pihak manajemen agar perusahaan dapat bergerak secara optimal, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Mengelola sistem manajemen kinerja (performance management system), agar terimplementasi dengan baik sesuai dengan target yang ditetapkan, sesuai dengan program kerja "Manajemen Kinerja".
- 7) Membuat SK Perusahaan (kebijakan, rotasi, promosi dan demosi).

**e. Recruitment**

- 1) Melaksanakan proses rekrutmen karyawan, untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja, sesuai dengan "Prosedur Rekrutmen Karyawan".

- 2) Mencari kandidat karyawan, menyortir, dan menyeleksi surat lamaran, dan melakukan psikotes untuk mendapatkan calon kandidat yang sesuai permintaan user, melalui database, media iklan online, media iklan cetak, dan jobfair.
- 3) Menjadwalkan kandidat karyawan untuk mengikuti proses seleksi dengan menggunakan email, telepon, atau media pemberitahuan lainnya.
- 4) Koordinasi dengan user untuk proses seleksi di tahap selanjutnya, dengan melakukan pemanggilan dan interview user
- 5) Mengelola perjanjian antara perusahaan dengan tenaga kerja sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

**f. IR&GA**

- 1) Melakukan pemesanan atau pembelian untuk pengadaan barang guna memenuhi sarana dan prasarana kantor. Dengan terlebih dahulu divisi GA harus melakukan perbandingan harga sebelum melakukan pembelian barang.
- 2) Melakukan pembayaran rutin untuk kebutuhan listrik, air, telepon, jaringan internet (*wifi*), iuran BPJS karyawan, dan beberapa pembayaran rutin lainnya. GA melakukan estimasi dana yang sudah terhitung dengan tepat dan jika perlu dilakukan secara otomatis melalui sebuah sistem.

- 3) Melakukan pembayaran gaji untuk Tenaga Kerja Harian. Pembayaran gaji Pekerja Harian Lepas (PHL) ini menjadi tanggung jawab GA karena gaji mereka masuk ke dalam kategori keperluan bulanan kantor dalam pembukuannya.
- 4) Memelihara aset (*Maintenance Assets*) yang telah dibeli.

#### **g. Training**

- 1) Merancang dan melakukan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan baik secara individu maupun organisasi.
- 2) Memilih dan menetapkan instruktur program pelatihan.
- 3) Bagian Training dan Development perlu adanya pengelolaan biaya pelatihan, penjadwalan kelas yang akan digunakan, mengatur sistem dan peralatan, dan juga mengkoordinasi pendaftaran pelatihan bagi karyawan. Alat yang digunakan dalam program pelatihan bagi karyawan adalah dalam bentuk video, program berbasis web atau dipandu secara langsung oleh instruktur pelatihan. Nilai yang didapat dari program pelatihan akan melalui survei, wawancara dengan karyawan atau melakukan konsultasi dengan atasan langsung.
- 4) Melakukan analisa kebutuhan pada pelatihan karyawan tidak dapat dilakukan dengan tindakan tergesa-gesa harus menggunakan suatu pertimbangan yang matang karena pelatihan bagi karyawan ini

bernilai investasi untuk sebuah perusahaan yang akan mengembangkan karyawannya, oleh sebab itu melakukan analisis pelatihan terlebih dahulu sangat penting.

- 5) Melakukan penyempurnaan dengan program pelatihan yang sama atau akan merubah program pelatihan menjadi lebih baik lagi yang disesuaikan dengan pekerjaan yang sesuai, lingkungan pekerjaan di perusahaan dan faktor lain yang akan mempengaruhi program pelatihan.

#### **h. Payroll & Personel Admin**

- 1) Menyiapkan dan input data absensi karyawan.
- 2) Menyiapkan berkas yang berhubungan dengan gaji karyawan.
- 3) Menyiapkan slip gaji karyawan.
- 4) Membuat laporan gaji bulanan karyawan.
- 5) Melakukan penyesuaian input karyawan baru dan yang keluar.
- 6) Membuat Formulir Pajak.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Berdasarkan jenisnya, data di bagi menjadi 2 jenis, yaitu:

### **a) Data Primer**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan:

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, dan kuesioner.

### **b) Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan:

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari referensi buku-buku ilmiah, jurnal-jurnal penelitian yang relevan, dan sumber lain yang berkaitan dengan masalah atau variabel yang diteliti.

## **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Pengetahuan tentang sumber data ini adalah hal yang penting untuk diketahui dengan pasti agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

### **a) Sumber Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

Sumber data primer ini dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan mengenai penelitian. Sumber data primer ini didapatkan penulis dari hasil observasi langsung di tempat objek penelitian, dan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan HRD di PT. Mayora Indah Tbk.

#### **b) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diambil melalui perantara atau pihak yang telah mengumpulkan data tersebut sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak langsung mengambil data sendiri ke lapangan. Sumber data primer dan sekunder pun bermacam-macam, tergantung dari metode apa yang digunakan oleh peneliti. Data sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu buku-buku referensi, hasil penelitian terdahulu, *e- journal*, serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa :

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis menetapkan populasi pada Penelitian ini adalah karyawan PT. Mayora Indah Tbk yang berjumlah 60 orang di divisi HRD.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa :

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

Menurut Sugiyono (2017) ukuran sampel untuk penelitian, yaitu :

- a. Jumlah sampel berkisar 30 sampai dengan 500.
- b. Jika sampel dibagi dalam beberapa kategori (misal: laki-laki atau perempuan, pegawai negeri/swasta, dan sebagainya) maka jumlah sampel minimal 30 di setiap kategorinya.
- c. Apabila di dalam penelitian terdapat analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk eksperimen dengan menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, penulis menggunakan metode sampling jenuh dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini

relatif kecil dengan keseluruhan total karyawan HRD pada PT. Mayora Indah Tbk yaitu 60 responden.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah sebuah metode yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk dapat mengumpulkan data dan informasi yang nantinya akan digunakan sebagai fakta pendukung dalam memaparkan penelitian. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yaitu:

### **1. Observasi (pengamatan)**

Teknik observasi artinya melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala yang tampak pada objek penelitian. Dengan teknik observasi, peneliti biasanya terjun ke lokasi yang bersangkutan untuk memutuskan alat ukur yang tepat untuk digunakan.

### **2. Kuestioner (Kuesioner/Angket)**

Kuestioner atau kuesioner artinya teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang berperan sebagai responden agar dapat menjawab pertanyaan dari peneliti.

### **3. Interview (Wawancara)**

Teknik wawancara atau interview dilakukan secara tatap muka melalui tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data.

## F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), Operasional Variabel Penelitian adalah sebuah atribut, sifat, atau nilai dari sebuah obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian di pelajari dan di ambil kesimpulan nya.

TABEL III.1  
ORGANISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Beban Kerja (X1)	1. Beban Fisik 2. Beban waktu 3. Beban Mental	1. Target Pekerjaan 2. Kondisi Pekerjaan 3. Standar Operasional Perusahaan 4. Ketepatan pemberian Pekerjaan 5. Kewaspadaan dalam menyelesaikan pekerjaan 6. Etika dalam menyelesaikan pekerjaan 7. Konsentrasi dalam bekerja

		8. Kecepatan mengerjakan pekerjaan 9. Mengerjakan banyak pekerjaan dalam waktu yang sama 10. Perasaan bingung dalam pekerjaan
Komunikasi (X2)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap	1. Waktu dan Kondisi Penyampaian 2. Cara Penyampaian 3. Daya Tangkap 4. Feedback atau Umpan Balik 5. Media penyampaian 6. Format penyampaian 7. Sumber pesan 8. Tindakan dalam penyampaian 9. Gerak-gerik 10. Pemahaman penerima pesan.

<p>Lingkungan Kerja (X3)</p>	<p>1. Lingkungan kerja fisik 2. Lingkungan kerja non fisik</p>	<p>1. Pencahayaan 2. Kelembapan 3. Sirkulasi udara 4. Suhu Udara 5. Kebisingan 6. Kebersihan 7. Suara Bising 8. Peralatan Kantor 9. Hubungan dengan atasan 10. Hubungan dengan sesama karyawan</p>
<p>Kepuasan Karyawan (Y)</p>	<p>1. Keamanan kerja 2. Kesempatan untuk berkembang 3. Salary 4. Kondisi kerja</p>	<p>1. Kesesuaian 2. Rasa adil 3. Hilang nya perasaan tidak puas 4. Keamanan dalam bekerja 5. Gaji 6. Tunjangan 7. Prestasi Kerja</p>

		8. Kesempatan untuk berkembang 9. Komunikasi 10. Fasilitas
--	--	--

## G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan:

Teknik analisis data adalah kegiatan setelah semua data terkumpul dari responden, kegiatan dalam analisis data adalah :mengelompokan data, mentabulasi data, menyajikan setiap data yang di teliti, melakukan perhitungan untuk semua rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk hipotesis.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang digunakan untuk menciptakan kebenaran, dan kepercayaan terhadap temuan.

### 1. Uji Data

#### a. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2018) menyatakan :

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya butir pernyataan dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur dari kuesioner tersebut.

Uji validasi akan dikatakan berhasil jika sebuah kuisioner yang di sebar kepada para responden mengungkapkan sesuatu. Menurut (Sugiyono 2017) menyatakan bahwa rumus *Product Moment*, adalah :

$$r = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{n}}{\sqrt{(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n})(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n})}}$$

Keterangan:

r : Koefisien Korelasi

X : Skor Item

Y : Skor Total

$\sum x$  : Jumlah skor pada X

$\sum y$  : Jumlah skor pada Y

$\sum x^2$  : Jumlah kuadrat dalam X

$\sum y^2$  : Jumlah kuadrat dalam Y

n : Jumlah sampel

Uji validitas dihitung dengan menbandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan *degree of freedom* (df) = n-2. Dimana kriteria pengujian instrument indikator adalah sebagai berikut :

1. Jikalau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan di anggap *valid*.
2. Jikalau  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan di anggap tidak *valid*.

## b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2018) menyatakan bahwa:

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Adapun rumus uji reliabilitas yang dilakukan dengan

*E t q p d Alqha*, yaitu :

Keterangan:

$r_i$  : Reliabilitas instrument

$k$  : Jumlah pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  : varians butir

Kriteria pengujian:

Menurut Ghozali (2018), dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah:

1. Jika  $\alpha \geq 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.
2. Jika  $\alpha \leq 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan salah satu syarat sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Asumsi klasik ini bertujuan agar dapat menghasilkan model regresi yang memenuhi persyaratan *Best Linier Unbiased Estimator*. Untuk memenuhi kriteria tersebut di butuhkan beberapa pengujian yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi.

### c. Uji Normalisasi

Menurut Ghozali (2018) menyatakan:

Uji normalisasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak.

Untuk menguji data tersebut dalam penelitian ini penulis menggunakan uji statistic *Kolmogrov-Smirnov* yang dilakukan dengan hipotesis:

1.  $H_0$  : Data berdistribusi normal
2.  $H_a$  : Data Berdistributi tidak normal

Dengan hipotesis tersebut, uji statistic *Kolmogrov-Smirnov* dikatakan berdistribusi normal jika menghasilkan nilai signifikan  $> 0,50$ . Sedangkan jika uji statistic *Kolmogrov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikan  $< 0,50$  maka dikatakan tidak berdistribusi normal.

#### **d. Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa:

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen).

Multikolinieritas dapat diketahui melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0.1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dinyatakan dalam pengujian tidak terjadi multikolinierita.

#### **e. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Imam Ghozali (2018) menyatakan :

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan uji gletser dimana melakukan uji regresi variabel bebas pada nilai residual yang telah di absolutkan.

Adapun cara untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas dalam data ialah:

1. Apabila dalam hasil uji gletser ditemukan nilai signifikansi variabel independent terhadap nilai absolut residual  $<$  taraf signifikan yang di tentukan (0.5) maka data mengandung heteroskedastisitas.
2. Apabila dalam hasil uji gletser ditemukan nilai signifikansi variabel independent terhadap nilai absolut residual  $>$  taraf signifikan yang di tentukan (0.5) maka data tidak mengandung heteroskedastisitas.

**f. Uji Autokorelasi**

Menurut Ghozali dan Ratmono (2017), menyatakan:

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi linear terdapat korelasi residual pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya).

Autokorelasi umumnya terjadi pada data time series, karena data tersebut terikat dari waktu ke waktu dan residual tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.

### 3. Model Statistik

#### a. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa:

Analisis regresi berganda adalah analisis yang di uji apakah dua variabel atau lebih memiliki pengaruh.

Dari pengertian tersebut, analisis regresi berganda digunakan untuk menjelaskan antara variabel terpengaruh dengan variabel yang mempengaruhi. Adapun rumus analisis regresi berganda, yaitu:

Keterangan:

$Y$  : Kepuasan Karyawan

$a$  : Konstanta

$b_1X_1$  : Koefisien Regresi Beban Kerja

$b_2X_2$  : Koefisien Regresi Komunikasi

$b_3X_3$  : Koefisien Regresi Lingkungan Kerja

$e$  : Error/Kesalahan

#### b. Uji Korelasi Berganda

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa:

Korelasi berganda (*multiple correlation*) adalah angka yang menunjukkan arah dan seberapa kuatnya hubungan antara dua

variabel independen atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel dependen.

Berikut ini adalah rumus korelasi berganda :

$$\frac{\sum (Y - \bar{Y})(X_1 - \bar{X}_1) + \sum (Y - \bar{Y})(X_2 - \bar{X}_2) + \sum (Y - \bar{Y})(X_3 - \bar{X}_3)}{\sqrt{(\sum (X_1 - \bar{X}_1)^2 + \sum (X_2 - \bar{X}_2)^2 + \sum (X_3 - \bar{X}_3)^2) \sum (Y - \bar{Y})^2}}$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Karyawan

X<sub>1</sub> : Beban Kerja

X<sub>2</sub> : Komunikasi

X<sub>3</sub> : Lingkungan Kerja

### c. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa:

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh model dapat menerangkan variasi dari variabel independent.

Nilai yang digunakan dalam koefisien determinasi adalah antara nol hingga satu, maka dari itu untuk emndapatkan nilai koefisian determinasi adalah dengan cara mengkuadratkan nilai tersebut.

Adapun rumus untuk memperoleh bedarnya koefisien determinasi :

Keterangan:

Kd : Koefisien Determinasi

$R^2$  : Koefisien Korelasi

Adapun kriteria Analisa koefisien determinasi, yaitu:

1. Jika  $Kd = 0$ , maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika  $Kd = 1$ , maka ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji t

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan:

Uji t (t-test) dilakukan untuk menguji penelitian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui peran parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan.

Uji ini menunjukkan bahwa uji hipotesis t dengan uji korelasi r memiliki arti atau tidak, dimana pada akhirnya di ambil suatu kesimpulan  $H_0$  diterima atau  $H_a$  diterima dari hipotesis yang dirumuskan. Adapun perumusan hipotesis yaitu:

1.  $H_0 : B = 0$ , Variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)
2.  $H_0 : B \neq 0$ , Variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)

Berikut ini adalah rumus untuk uji t :

Keterangan:

- t : Nilai koefisien korelasi  
 r : Koefisien korelasi parsial  
 n : Jumlah sampel  
 $r^2$  : Koefisien determinasi

Variabel independen akan berpengaruh jika nilai signifikansi nya lebih kecil dari 5%, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $< 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai signifikan  $> 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### b. Uji F

Menurut Mulyono (2018), menyatakan:

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pada dasarnya uji f menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai hubungan terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah rumus pengujian F, yaitu :

---

Keterangan:

R : Koefisien determinasi

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah sampel

Uji F dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai F hitung dengan nilai F tabel dengan cara sebagai berikut :

- 1) Menghitung F hitung yang didapatkan melalui kolom F pada tabel Anova yang didapatkan dari output program SPSS.
- 2) Menghitung nilai F tabel dengan taraf signifikansi tertentu menggunakan kriteria hipotesis sebagai berikut :
  - a) Jika  $F_{hitung} \geq \text{nilai } F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - b) Jika  $F_{hitung} \leq \text{nilai } F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.