

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
NON FISIK TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN VARIABEL
MEDIATOR KEPUASAN KERJA**

(Studi pada Karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

ARGA DWI KUSUMA

125030201111030



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

MALANG

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang)

Disusun oleh : Arga Dwi Kusuma

NIM : 125030201111030

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

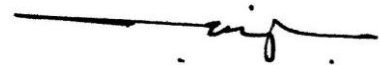
Malang, 3 Oktober 2017

Komisi Pembimbing
Ketua

Anggota



Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo,ME
NIP. 19450408 197302 1 001



Mohammad Iqbal,S.Sos,M.IB,DBA
NIP. 19780210 200501 1 002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Desember 2017
Jam : 09.30
Skripsi atas nama : Arga Dwi Kusuma
Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang)

dan dinyatakan

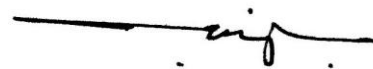
LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo, ME
NIP. 19450408 197302 1 001

Anggota,



Mohammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA
NIP. 19780210 200501 1 002

Anggota,



Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
NIP. 19570127 198403 1 001

Anggota,



Drs. M. Djudi Mukzam, M.Si
NIP. 19520607 198010 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKIRPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, November 2017
Mahasiswa



Arga Dwi Kusuma
NIM. 125030201111030

LAMPIRAN 8

Curriculum Vitae

DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURICULUM VITAE

I. Identitas Diri

1. Nama : Arga Dwi Kusuma
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 21 Juli 1994
3. Alamat : Perum. Tugurejo Indah BB:18 Kediri
4. Agama : Islam
5. No. Telepon : 0812-169-9899
6. Email : argadk86@gmail.com



II. Pendidikan Formal

No.	Tingkat	Tahun
1	TK Dharma Wanita Kediri, Jawa Timur	1998 – 2000
2	SDI Al-Huda Kediri, Jawa Timur	2000 – 2006
3	MTsN 2 Kediri, Jawa Timur	2006 – 2009
4	SMAN 7 Kediri, Jawa Timur	2009 – 2012
5	Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis, Malang, Jawa Timur	2012 - Sekarang

III. Pendidikan Non Formal

Kursus / Pelatihan

No.	Keterangan	Tempat	Instansi	Tahun
1	Praktek Kerja Lapangan (Magang)	Malang	PT Telkomsel Branch Malang, Jawa Timur	2015
2	Telkomsel Apprentice Program (TAP)	Malang	PT Telkomsel Branch Malang, Jawa Timur	2015-2016

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, Oktober 2017

Arga Dwi Kusuma

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo, M.E. selaku pembimbing utama dan Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA selaku anggota komisi pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan masukan, serta dukungan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Bapak Andy Sulistyono selaku Manager dan Bu Artatie Nusantari selaku SPV FA *Finance* PT Telkomsel *Branch* Malang yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan kesempatan serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian. Rekan-rekan angkatan 2012 Aulia, Ardana, Anggieta, Ratya, Luluk, Nita, Rositha, Kuncoro, Windyda, Rico, Dimas, Nizar, Aji, Rosidhan, Yoga, Bergkamp, dan Ivan yang telah memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini

Terima Kasih penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu

Malang, Oktober 2017



Penulis

RINGKASAN

Arga Dwi Kusuma, 2017, Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang), Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo, ME, Mohammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA.

Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi dari kondisi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 49 karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial yang menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan Sig $0,001 < 0,05$, lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan Sig $0,004 < 0,05$, lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Sig $0,004 < 0,05$, lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Sig $0,000 < 0,05$, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Sig $0,001 < 0,05$.

Kata kunci : lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja, kinerja karyawan

SUMMARY

Arga Dwi Kusuma, 2017, The Effect of Physical and Non-Physical Work Environment on Employee Performance with Variable Mediator Job Satisfaction (Study on Employees of PT Telkomsel Branch Malang), Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo, ME, Mohammad Iqbal, S. Sos, M.IB, DBA.

The background of this research is how employees get high job satisfaction from the condition of physical work environment, non-physical work environment and its effect on employee performance. This study aims to analyze and explain the significant effect of physical work environment on job satisfaction, non-physical work environment to job satisfaction, physical work environment to employee performance, non-physical work environment to employee performance, and job satisfaction on employee performance.

This research uses explanatory research by using quantitative approach. The sampling technique used is saturated sampling. This study uses questionnaires with the number of respondents as many as 49 employees of PT Telkomsel Branch Malang. Data analysis used is descriptive analysis and inferential statistic analysis using path analysis.

The result of this research shows that the physical work environment has a significant influence on job satisfaction with Sig 0,001 <0,05, non-physical working environment has significant effect on job satisfaction with Sig 0,004 <0,05, physical work environment has significant effect to employee performance with Sig 0,004 <0,05, non-physical work environment has significant effect on employee performance with Sig 0,000 <0,05, and job satisfaction has significant effect on employee performance with Sig 0,001 <0,05.

Keywords: physical work environment, non-physical work environment, job satisfaction, employee performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos, M.IB, DBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dan selaku anggota komisi pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan masukan, serta dukungan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Drs. Wilopo, M.AB selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak M. Kholid Mawardi, Ph.D selaku Sekretaris Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

6. Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharjo, M.E. selaku ketua komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan, serta memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat.
8. Pihak PT Telkomsel *Branch* Malang. Bapak Andy Sulistyono selaku Manager dan Bu Artatie Nusantari selaku SPV FA *Finance* serta segenap karyawan PT Telkomsel *Branch* Malang yang tidak dapat disebutkan yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesempatan serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu tersayang. Lalu kakakku Hendra dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Pemberi semangat Aulia yang selalu menemani dan memberikan dukungan terus menerus kepada penulis.
11. Teman-temanku jolodonk fc Ardana, Anggieta, Ratya, Luluk, Nita, Rositha, Kuncoro, Windyda, Rico, Dimas, Nizar, Aji, Rosidhan, Yoga, Bergkamp, Ivan yang selama ini memberikan dukungan dan semangat

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Oktober 2017



Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Empiris	8
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Hubungan antar Variabel	15
a. Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	15
b. Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	16
c. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	17
B. Tinjauan Teoritis	18
1. Lingkungan Kerja	18
a. Pengertian Lingkungan Kerja	18
b. Lingkungan Kerja Fisik	19
1) Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	19
2) Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Fisik	20
c. Lingkungan Kerja Non Fisik	26
1) Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik	26

2) Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Non Fisik	26
2. Kepuasan Kerja.....	28
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	28
b. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	28
3. Kinerja Karyawan.....	31
a. Pengertian Kinerja	31
b. Standar Pengukuran Kinerja.....	31
c. Penilaian Kinerja.....	32
4. Model Konsep dan Hipotesis.....	33
a. Model Konsep.....	33
b. Model Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi penelitian.....	36
C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
1. Variabel Penelitian.....	37
2. Definisi Operasional	38
a. Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	38
b. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik.....	39
c. Variabel Kinerja Karyawan	40
d. Variabel Kepuasan Kerja.....	41
3. Skala Pengukuran.....	45
D. Populasi dan Sampel.....	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
E. Sumber Data.....	46
1. Data Primer	46
2. Data Sekunder	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Angket/kuesioner	47
2. Dokumentasi	47
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48

3. Hasil Uji Validitas.....	49
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
1. Analisis Statistik Deskriptif	51
2. Analisis Statistik Inferensial	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Perusahaan PT Telkomsel <i>Branch</i> Malang.....	53
1. Sejarah PT. Telkomsel	53
2. Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	57
3. Logo PT. Telkomsel.....	61
4. Struktur Organisasi	62
5. Jam Kerja Karyawan.....	65
B. Gambaran Umum Responden	65
1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	66
3. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
4. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	67
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	68
1. Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1).....	69
2. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2).....	74
3. Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	77
4. Variabel Kepuasan Kerja (Z)	81
D. Analisis Statistik Inferensial	86
1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	86
2. Pembahasan.....	90
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator, dan Item dalam Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan Tetap PT Telkomsel <i>Branch</i> Malang.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.1 Jam Kerja Karyawan PT Telkomsel <i>Branch</i> Malang.....	65
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	67
Tabel 4.6 Interval Kelas Skala Linkert.....	69
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_1).....	70
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2).....	74
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	78
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	81
Tabel 4.11 Hasil Analisis Jalur Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja.....	87
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konsep.....	34
Gambar 2.2 Model Hipotesis.....	34
Gambar 3.1 Diagram Path.....	51
Gambar 4.1 Logo Telkomsel.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Telkomsel <i>Branch</i> Malang	62
Gambar 4.3 Diagram Jalur (<i>Path</i>).....	90