



**PENGARUH LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAAN KERJA  
KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI  
JAWA TIMUR AREA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh :  
Henny Novika Kusumawati  
NIM : 090810201261**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**



**PENGARUH LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAAN KERJA  
KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI  
JAWA TIMUR AREA JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Henny Novika Kusumawati**

**NIM : 090810201261**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henny Novika Kusumawati

NIM : 090810201261

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 April 2012

Yang menyatakan,



Henny Novika Kusumawati

## PENGESAHAN

### PENGARUH LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR AREA JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Henny Novika Kusumawati  
NIM : 090810201261  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 14 Mei 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Deasy Wulandari, SE.,M.Si : .....  
NIP. 19730908 200003 2 001  
Sekretaris : Drs. Sampeadi, MS : .....  
NIP. 19560404 198503 1 002  
Anggota : Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si : .....  
NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepuasan  
Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero)  
Distribusi Jawa Timur Area Jember  
Nama : Henny Novika Kusumawati  
NIM : 090810201261  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sampeadi, MS

NIP. 19560404 198503 1 002

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si

NIP. 19670421 199403 1 008

Ketua Jurusan  
Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal : 25 April 2012

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati yang tak terhingga kuucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, yang kepadaNya tergantung segala sesuatu.

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Ayahanda Siswatoro dan ibunda Endang Isparijatun tercinta yang telah memberikan kasih sayang, semangat, dan doa restunya kepadaku.
2. Kakak-kakakku tersayang Herry Aprilliyanto dan Hevy Agustianingsih terima kasih atas kasih sayang dan doanya.
3. Teman-temanku yang aku sayangi, terima kasih atas semua pengertian, dan dukungannya serta kebersamaannya selama ini.
4. Bapak Drs. Sampeadi, MS dan Bapak Dr. Mohammad Dimiyati, SE, M.Si terima kasih atas semua bimbingannya.
5. Almamaterku UNIVERSITAS JEMBER tercinta.

## **MOTTO**

**“ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar “**

**( Al-Baqarah : 153 )**

**“ Hal yang mudah akan terasa sulit jika yang pertama dipikirkan adalah kata SULIT. Yakinlah bahwa kita memiliki kemampuan dan kekuatan “**

**“Jangan awali hari dengan penyesalan hari kemarin, karena akan mengganggu hebatnya hari ini, dan akan merusak indahnya hari esok”**

Henny Novika Kusumawati  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

### **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember; untuk mengetahui pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember dan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember. Populasi dari penelitian adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember. Sampel penelitian sejumlah 85 orang. Metode analisis data yang digunakan analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini memberikan dukungan terhadap hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pelayanan karyawan sebagai salah satu variabel lingkungan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember. Kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini memberikan dukungan terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kondisi kerja sebagai salah satu variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember. Hubungan antar karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini tidak memberikan dukungan terhadap hipotesis ketiga yang menyatakan hubungan antar karyawan sebagai salah satu variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember.

Kata kunci : pelayanan karyawan, kondisi kerja, hubungan antar karyawan dan kepuasan.



Henny Novika Kusumawati

*The Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study are to determine the effect of service employees on job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java; to determine the effect of working conditions on job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Jember East Java Area and to determine the effect of the relationship between employee job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java. The population of the study were all employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java. Study sample number 85 people. Methods of data analysis used SEM analysis. The results showed that the service employees have a significant effect on job satisfaction. These results provide support for the first hypothesis which states that the service employees as one of the work environment variables have a significant effect on job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java. Working conditions have a significant effect on job satisfaction. These results provide support for the second hypothesis which states that the working conditions as one of the work environment variables have a significant effect on job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java. The relationship between the employee had no significant effect on performance. These results do not lend support to the third hypothesis stating the relationship between employees as one of the work environment variables have a significant effect on job satisfaction of employees of PT. PLN (Persero) Distribution Area Jember in East Java.*

*Key words: service employees, working conditions, employee relations and job satisfaction.*

## **PRAKATA**

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Sampeadi, MS dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si, selaku pembimbing I dan II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan dorongan, bimbingan, dan sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhir saya dapat menyelesaikan studi ini.
6. Ayahanda Siswantoro dan Ibunda Endang Isparijatun, yang penuh tanggung jawab dan cinta kasih telah mendidik saya, yang senantiasa memberikan semangat dan doanya, sehingga saya dapat menyelesaikan setiap tahap dari

proses pendidikan dan cita-cita saya.

7. Kakak-kakakku Mas Heri dan Mbak Hevy yang selalu memberikan dorongan dan cinta kasih kepada saya selama proses pendidikan.
8. Sahabatku Ika, Lia, Inay, Roro, mbak Yanti, Chika, Fariz, Dhana, Septian, dan Viki serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas semua bantuan, dukungan dan kebersamaannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi.
9. Teman-temanku manajemen angkatan 2009, makasih atas dukungan dan kebersamaannya yang begitu indah.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 20 April 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>7</b>
<b>2. 2 Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 Lingkungan Kerja .....	<b>9</b>
2.2.2 Aspek-aspek Pembentukan Lingkungan Kerja .....	<b>9</b>
2.2.3 Kepuasan Kerja .....	<b>14</b>
2.2.4 Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	<b>15</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>16</b>
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2 Jenis Data</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>19</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>20</b>

<b>3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>21</b>
3.5.1 Identifikasi Variabel .....	21
3.5.2 Definisi Opeasional Variabel .....	21
<b>3.6 Skala Pengukuran .....</b>	<b>22</b>
<b>3.7 Uji Instrumen .....</b>	<b>22</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>23</b>
3.8.1 Uji Asumsi Regresi Linier Berganda dengan Pendekatan Analisis Faktor Konfirmatori .....	23
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda dengan Pendekatan Konfirmatory .....	25
3.8.3 <i>Confirmatory Technique</i> .....	25
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>32</b>
4.1.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jember ...	32
4.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab .....	34
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja .....	38
4.1.4 Ketenagakerjaan .....	40
<b>4.2 Diskripsi Variabel .....</b>	<b>41</b>
4.2.1 Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel ( $X_1$ , $X_2$ , dan $X_3$ ) .....	41
4.2.2 Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Karyawan (Y) .....	42
<b>4.3 Uji Validitas dan Reabilitas .....</b>	<b>43</b>
4.3.1 Uji Validatas dan Reliabilitas Konstruk Independen (X) .....	44
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan kerja (Y) .	45
<b>4.5 Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
4.5.1 Uji Asumsi SEM .....	46
4.5.2 Analisis Regresi dengan Pendekatan Konfirmatori .....	47
<b>4.6 Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
4.6.1 Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	51
4.6.2 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	52

4.6.3 Pengaruh Hubungan Antar Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja	
Karyawan .....	52
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	8
Tabel 3.1	Nilai <i>Goodness of Fit Indeks</i> .....	28
Tabel 4.1	Penilaian Responden Pada Variabel Indikator .....	42
Tabel 4.2	Penilaian Responden Pada Kepuasan Karyawan .....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Konstruk Independen .....	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Konstruk Kepuasan Kerja (Y).....	46
Tabel 4.5	Indeks Kesesuaian Model SEM .....	48
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Kausalitas .....	49
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) .....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Penelitian Responden
- Lampiran 4 Hasil *Confirmatory Factor Analysis*
- Lampiran 5 Hasil CFA Variabel Eksogen
- Lampiran 6 Hasil Analisis *Construkt Reability*
- Lampiran 7 Hasil Regresi dengan Pendekatan *Confirmatory Factor Analysis*
- Lampiran 8 Hasil Model Regresi Revisi