



**PENGARUH KONDISI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Inung Laila Rahmawati

NIM 080810291045

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**PENGARUH KONDISI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 JEMBER**

**Effect of Working Conditions And Communication on Job Satisfaction and
Employee Performance At AJB Bumiputera 1912 Jember**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi jurusan manajemen (S1)
dan mencapai gelar sarjana ekonomi

Oleh

Inung Laila Rahmawati

080810291045

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER—FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Inung Laila Rahmawati
Nim : 080810291045
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 15 Januari 2013

Yang menyatakan,



Inung Laila Rahmawati

NIM 080810291045

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap
Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada AJB
Bumiputera 1912 Jember
Nama Mahasiswa : Inung Laila Rahmawati
NIM : 080810291045
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : Januari 2013

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si
NIP. 19570310 198403 1 003

Drs. Sunardi, MM
NIP. 19530403 198503 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI
PENGARUH KONDISI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA AJB
BUMIPUTERA 1912 JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Inung Laila Rahmawati
NIM : 080810291045
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

1 Februari 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Ketua : Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D : (.....)
NIP. 19690329 199303 2 001
2. Sekretaris : Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si : (.....)
NIP. 19570310 198403 1 003
3. Anggota : Drs. Sunardi, MM : (.....)
NIP. 19530403 198503 1 001



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- 1) Ibuku Umiyati dan Ayahku Ahmad Zaini Mun'im yang telah mengukir hidup Ananda di dunia ini dengan kasih sayang, cucuran keringat dan air mata selalu mendoakan dan membimbing dalam setiap detik perjalanan hidup Ananda.
- 2) Adikku yang kusayangi.
- 3) Budheku Susmiyati dan Mbak Yanti, terima kasih atas semua bantuannya, kasih sayang, perhatian dan pengertian yang selalu diberikan untukku.
- 4) Keluargaku dan saudara-saudaraku yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, semangat dan doanya yang diberikan kepadaku selama ini.
- 5) Guru-guruku sejak TK sampai perguruan tinggi.
- 6) Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTO

Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(terjemahan Surat *Al-Mujadalah* ayat 11)

Barang siapa yang bersungguh-sungguh (mendapatkan sesuatu), didapatlah (apa yang diinginkan) olehnya.

(Al-Mahfudzot)

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

Kesuksesan adalah kemampuan untuk berpindah dari suatu kegagalan ke kegagalan lain tanpa kehilangan antusiasme.

(Winston Churchill)

Apa yang orang lihat dari kesuksesan saya cuma 1%, tapi 99% yang tidak terlihat adalah kegagalan saya.

(Soichiro Honda)

RINGKASAN

Pengaruh Kondisi Kerja Dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Jember; Inung Laila Rahmawati, 080810291045; 2012: 85 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

AJB Bumiputera 1912 Jember adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu asuransi jiwa. Salah satu orientasi AJB Bumiputera 1912 Jember adalah memberikan pelayanan jasa dengan sebaik-baiknya untuk kepuasan nasabah. Hal ini menuntut semua karyawan untuk senantiasa bekerja dengan lebih baik dan memiliki kualitas kerja yang baik. Untuk mencapai orientasi tersebut perusahaan harus lebih memperhatikan hal yang membuat karyawan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang baik, yaitu dengan membuat karyawan merasa nyaman dengan tempat ia bekerja dan penggunaan komunikasi yang tepat. Dengan demikian diharapkan akan mampu menumbuhkan kepuasan kerja karyawan sehingga akan diperoleh kinerja yang baik.

Kondisi kerja dan komunikasi merupakan faktor-faktor yang mendukung bagi kinerja karyawan. Selain kedua variabel tersebut, variabel kepuasan kerja merupakan perantara dari faktor-faktor penunjang yang disediakan oleh AJB Bumiputera 1912 Jember sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Teori dan kajian empiris menunjukkan bahwa variabel kondisi kerja dan komunikasi dinilai mampu meningkatkan kepuasan kerja para karyawan yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan AJB Bumiputera 1912 Jember yang berjumlah 70 orang. Penelitian ini menggunakan analisis jalur atau *Path Analysis* karena dengan analisis jalur dapat diketahui bagaimana jalur langsung maupun tidak langsung yang terbentuk dari variabel-variabel yang diteliti.

Berdasarkan perhitungan koefisien jalur dapat diketahui bahwa pengaruh langsung dari kondisi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,204, sedangkan pengaruh langsung dari komunikasi terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,419. Selanjutnya, pengaruh langsung dari kondisi kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai nilai sebesar 0,267, sedangkan pengaruh langsung dari komunikasi terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 0,036. Untuk variabel perantara yaitu kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,315. Variabel kondisi kerja juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar 0,084. Untuk pengaruh tidak langsung variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar 0,082. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kondisi lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kesimpulan dari semua nilai hasil penghitungan koefisien jalur menunjukkan bahwa variabel kondisi kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari yang telah menjadi tanggung jawab mereka.

SUMMARY

Effect of Working Conditions And Communication on Job Satisfaction and Employee Performance At AJB Bumiputera 1912 Jember; Inung Laila Rahmawati, 080810291045; 2012: 85 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

AJB Bumiputera 1912 Jember is a company that is engaged in the life insurance. One of AJB Bumiputera 1912 Jember orientation is to deliver the best possible services for customer satisfaction. This requires all employees to always work better and have a good quality of work. To achieve the orientations the company should pay more attention to the things that make employees motivated to produce a good performance, by making employees feel good about where they work and using appropriate communication. Thus expected to be able to grow the job satisfaction of employees that would obtain good performance.

Conditions of work and communication are factors that support for employee performance. In addition to these two variables, job satisfaction is an intermediate variable the contributing factors supplied by AJB Bumiputera 1912 Jember as to improve employee performance. Theoretical and empirical studies show that working conditions and communication variables considered able to improve the job satisfaction of employees that directly or indirectly affect the performance of the employees themselves.

Population and samples in this study were all employees AJB Bumiputera 1912 Jember, amounting to 70 people. This study used path analysis so that can be seen how the direct and indirect pathways that form of the variables studied.

Based on the calculation of path coefficients, the direct effect of working conditions on employee performance is equal to 0.204, while the direct effect of communication on the performance of employees is equal to 0.419. Furthermore, the direct effects of working conditions on job satisfaction has a value of 0.267, while the direct effect of communication on job satisfaction is equal to 0.036. For intermediate variables, job satisfaction has direct influence on the performance of

employees as equal to 0.315. The variable working conditions also have an indirect effect on employee performance through job satisfaction is at 0.084. For the indirect influence of communication variables on employee performance through job satisfaction at 0.082. This indicates that the variable conditions of the work environment and communication have positive and significant effects toward effect job satisfaction and employee performance. The conclusion of all values tally path coefficient indicates that the variable conditions of work, communication, and job satisfaction affects the employee's performance in carrying out their daily work as their responsibility.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kondisi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Jember.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan ALLAH SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan Skripsi mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Bapak Drs. H. Budi Nurhardjo, M.si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Sunardi, MM selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas keikhlasan meluangkan waktu memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini.
- d. Ibu Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- e. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- f. Kedua Orang Tuaku tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan doa selama ini.

- g. Seluruh staf dan karyawan AJB Bumiputera 1912 Jember, terimakasih telah memberikan bantuan informasi kepada penulis.
- h. Saudara-saudaraku.
- i. Teman-temanku manajemen angkatan 2008 Yekti, Alfa, Eka, dan teman-teman seangkatan manajemen 2008 yang tidak dapat kusebutkan satu per satu, terima kasih atas persahabatan yang penuh dengan warna dan dukungan kalian selama ini.
- j. Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu. Terimakasih sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 15 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTO | vi |
| RINGKASAN | vii |
| SUMMARY | ix |
| PRAKATA | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kajian Teoritis dan Empiris | 7 |
| 2.1.1 Lingkungan Kerja..... | 7 |
| 2.1.2 Komunikasi | 12 |
| 2.1.3 Kepuasan Kerja | 20 |
| 2.1.4 Kinerja Karyawan | 22 |
| 2.1.5 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja | 24 |
| 2.1.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.7 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 25 |
| 2.1.8 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan | 25 |
| 2.1.9 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... | 26 |
| 2.1.10 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja | 27 |
| 2.1.11 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja | 27 |
| 2.2.12 Kajian Empiris | 27 |
| 2.2 Kerangka Konseptual | 31 |
| 2.3 Hipotesis | 31 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 32 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 32 |
| 3.2.1 Populasi | 32 |
| 3.2.2 Sampel..... | 32 |
| 3.3 Jenis Data | 33 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.5 Identifikasi Variabel | 34 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran..... | 34 |
| 3.6.1 Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| 3.6.2 Skala Pengukuran | 37 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 37 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 37 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 38 |
| 3.7.4 Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.8 Uji Hipotesis | 42 |
| 3.8.1 Uji Signifikansi | 42 |
| 3.8.2 Menghitung Jalur | 42 |

| | |
|--|----|
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah | 44 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 46 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 .. | 46 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 48 |
| 4.2 Aspek Personalia | 53 |
| 4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja..... | 53 |
| 4.2.2 Hari dan Jam Kerja..... | 54 |
| 4.3 Analisis Data | 54 |
| 4.3.1 Deskripsi Responden..... | 54 |
| 4.3.2 Deskripsi Variabel..... | 56 |
| 4.4 Uji Normalitas | 65 |
| 4.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas | 66 |
| 4.5.1 Uji Validitas | 66 |
| 4.5.2 Uji Reliabilitas | 68 |
| 4.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 69 |
| 4.7 Uji Asumsi Klasik | 71 |
| 4.7.1 Uji Multikolinieritas..... | 71 |
| 4.7.2 Uji Autokorelasi | 72 |
| 4.7.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 73 |
| 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis | 74 |
| 4.9 Perhitungan Jalur | 77 |
| 4.10 Pembahasan | 78 |
| 4.10.1 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja | 79 |
| 4.10.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja..... | 79 |
| 4.10.3 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... | 80 |
| 4.10.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan | 81 |
| 4.10.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 82 |

| | |
|---|----|
| 4.10.6 Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja | 82 |
| 4.10.7 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja | 83 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| 5.1 Kesimpulan | 84 |
| 5.2 Saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang | 30 |
| 4.1 Jumlah Tenaga Kerja AJB Bumiputera 1912 Jember | 53 |
| 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur Karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Jember | 54 |
| 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Jember..... | 55 |
| 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Jember | 55 |
| 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja Karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Jember..... | 56 |
| 4.6 Hasil Jawaban Responden Menurut Klasifikasi Tingkatan Kondisi Kerja pada AJB Bumiputera 1912 Jember..... | 57 |
| 4.7 Hasil Jawaban Responden Menurut Klasifikasi Tingkatan Skor Komunikasi pada AJB Bumiputera 1912 Jember | 60 |
| 4.8 Hasil Jawaban Responden Menurut Klasifikasi Tingkatan Skor Kepuasan Kerja pada AJB Bumiputera 1912 Jember | 62 |
| 4.9 Hasil Jawaban Responden Menurut Klasifikasi Tingkatan Skor Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Jember | 63 |
| 4.10 Hasil Pengujian Validitas Data | 67 |
| 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 69 |
| 4.12 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung | 70 |
| 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas Instrumen Penelitian | 72 |
| 4.14 Uji Heteroskedastisitas untuk Jalur Pertama..... | 73 |
| 4.15 Uji Heteroskedastisitas untuk Jalur Kedua | 74 |
| 4.16 Nilai Koefisien Jalur dan Hasil Pengujian Hipotesis | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Model Proses Komunikasi | 15 |
| 2.2 Kerangka Konseptual | 31 |
| 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 39 |
| 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah | 44 |
| 4.1 Bagan Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Jember..... | 49 |
| 4.2 Uji Asumsi Normalitas Jalur Pertama..... | 65 |
| 4.3 Uji Asumsi Normalitas Jalur Kedua | 66 |
| 4.4 Hasil Pengujian Jalur..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| 1 Kuesioner Penelitian | 89 |
| 2 Rekapitulasi Jawaban Responden | 95 |
| 3 Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden | 104 |
| 4 Hasil Uji Validitas..... | 110 |
| 5 Hasil Uji Reliabilitas | 113 |
| 6 Hasil Analisis Jalur | 117 |
| 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 123 |