

**ANALISIS MODEL HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
MENJADI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ALFINA WIDYATARA
NPM. 20032010076

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

**ANALISIS MODEL HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
MENJADI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

**ALFINA WIDYATARA
NPM. 20032010076**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS MODEL HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA
MENJADI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)**

Disusun Oleh:

ALFINA WIDYATARA

20032010076

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 5 September 2024**

Tim Penguji :

1.

Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

2.

Mega Cattleva P. A. Islami, S.ST., M. T.

NPT. 21219921 112290

Pembimbing

1.

Dr. Ir. Minto Waluvo, M.M.

NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**



Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Alfina Widyatara
NPM : 20032010076
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juli, TA 2023/2024.

Dengan judul : **ANALISIS MODEL HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA MENJADI VARIABEL
INTERVENING (Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)**

Dosen yang memerintahkan revisi

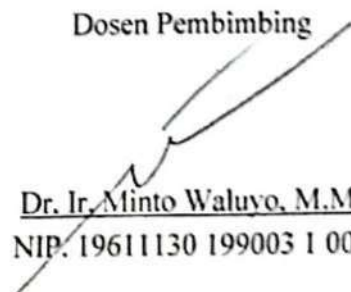
1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.
2. Ir. Iriani, MMT.
3. Mega Cattleva P. A. Islami, S.ST., M. T.

()
()
()

Surabaya, 05 September 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.
NIP. 19611130 199003 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfina Widyatara
NPM : 20032010076
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Jl. Pagesangan IV No. 61, Surabaya
No. HP : 088805494599
Alamat e-mail : alfinawidyatara155@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

ANALISIS MODEL HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA MENJADI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 September 2024

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Alfina Widyatara
NPM. 20032010076

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Model Hubungan Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Menjadi Variabel Intervening (Studi Kasus: RS Wiyung Sejahtera)” dengan baik.

Skripsi tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" di Jawa Timur. Penulis sadar bahwa dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini masih membutuhkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi tugas akhir Program Studi Teknik Industri UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu dan bimbingannya selama ini.

5. Para dosen penguji Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu saya dalam menyempurnakan laporan skripsi tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama masa perkuliahan ini.
7. Bapak Dr. Fajar Nazri, M.M.R.S., Selaku Direktur Utama RS Wiyung Sejahtera yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di RS Wiyung Sejahtera serta membantu penulis untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
8. Pegawai RS Wiyung Sejahtera yang telah berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik dalam bentuk doa, semangat, maupun kasih sayang yang tiada batasnya.
10. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur Angkatan 2020, terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, dan dorongan semangat yang kalian berikan selama ini.
11. Sahabat kuliah saya Deta, Giga, Gisyah, Rifka terima kasih atas semua waktu, dukungan, dan bantuan kalian selama 4 tahun ini.
12. Sahabat SMP saya Ernest, Gloria, Nela, Rachel, yang selalu ada untuk mendengar keluh kesah dan memberikan dorongan di saat-saat sulit.
13. Sahabat-sahabat SMA saya Natasya, Nisya dan Tania yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

14. Semua pihak yang mendukung dan memberikan semangat dalam kegiatan penelitian dan penyelesaian laporan skripsi tugas akhir ini.

Besar harapan dari penulis, bahwa skripsi ini akan dapat membawa manfaat yang diinginkan bagi semua pihak yang meluangkan waktu untuk membacanya. Walaupun penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dalam penyelesaiannya, penulis berharap skripsi ini mampu memberikan sedikit masukan bagi penelitian ini baik dari segi praktek maupun untuk penelitian selanjutnya. Penulis berharap kritik dan saran dari para pembaca skripsi ini untuk menjadikan hasil akhir dari skripsi ini menjadi lebih sempurna.

Surabaya, 27 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Asumsi.....	9
1.5 Tujuan.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1	Kinerja	12
	2.1.1 Pengertian Kinerja.....	12
	2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13
	2.1.3 Indikator Kinerja	13
	2.1.4 Dimensi Kinerja	15
	2.1.5 Penilaian Kinerja.....	16
2.2	Kepuasan Kerja.....	18
	2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	18
	2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	18
	2.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	19
	2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja	21
2.3	Beban Kerja	22
	2.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	22
	2.3.2 Faktor-faktor Beban Kerja	23
	2.3.3 Dimensi Beban Kerja	24
	2.3.4 Indikator Beban Kerja	24
2.4	Motivasi Kerja	26
	2.4.1 Pengertian Motivasi Kerja.....	26
	2.4.2 Faktor-faktor Motivasi Kerja	27
	2.4.3 Indikator Motivasi Kerja	28

2.5	Hubungan Antar Variabel	28
2.5.1	Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	28
2.5.2	Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	29
2.5.3	Hubungan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	30
2.5.4	Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	30
2.5.5	Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	31
2.5.6	Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan bila Diintervensi dengan Kepuasan Kerja	32
2.5.7	Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Diintervensi dengan Kepuasan Kerja	33
2.6	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	33
2.6.1	Pengertian Structural Equation Modeling (SEM).....	33
2.6.2	<i>Software SEM</i>	36
2.6.3	Model Persamaan Struktural	38
2.6.3	Tahapan Analisis Menggunakan SEM	39
2.7	Penelitian Terdahulu	47
2.8	Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	51

3.4	Langkah-langkah Pemecahan Masalah	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6	Teknik Analisis Data.....	62
BAB IV PEMBAHASAN.....		67
4.1	Penyusunan Kuesioner	67
4.2	Pengumpulan Data.....	70
4.2.1	Deskriptif Responden.....	70
4.2.2	Hasil Penelitian Beban Kerja	75
4.2.3	Hasil Penelitian Motivasi	77
4.2.4	Hasil penelitian Kepuasan Kerja.....	78
4.2.5	Hasil Penelitian Kinerja Karyawan	79
4.3	Evaluasi <i>Measurement Model</i>	80
4.3.1	Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i> Awal	80
4.3.2	Uji Validitas <i>Measurement Model</i>	81
4.3.3	Uji Signifikansi <i>Measurement Model</i>	82
4.3.4	Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i> Setelah Indikator Tidak Dihapus.....	83
4.3.5	Uji Validitas <i>Measurement Model</i> Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus.....	84

4.3.6	Uji Signifikansi <i>Measurement Model</i> Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus	85
4.3.7	Uji Korelasi	85
4.4	Evaluasi <i>Structural Model</i>	87
4.5	Modifikasi Model	88
4.5.1	Evaluasi Model.....	88
4.5.2	Uji <i>Goodness of Fit</i> Modifikasi Model	95
4.5.3	Uji <i>Standardized Residual</i>	97
4.5.4	Uji Validitas Modifikasi Model.....	98
4.5.5	Uji Reliabilitas Modifikasi Model	99
4.5.6	Uji Signifikansi Modifikasi Model	100
4.5.7	Persamaan Model Hubungan	101
4.6	Uji Hipotesis	102
4.7	Hasil dan Pembahasan	106
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA.....	115
	LAMPIRAN.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-rata Kunjungan RS Wiyung Sejahtera	3
Gambar 1. 2 Ulasan Pengunjung.....	4
Gambar 1. 3 Grafik <i>Turnover Rate (%)</i>	5
Gambar 1. 4 Kerangka Konsep Penelitian	7
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	55
Gambar 4. 1 Diagram responden menurut usia.....	71
Gambar 4. 2 Diagram responden menurut jenis kelamin.....	72
Gambar 4. 3 Diagram responden menurut pendidikan terakhir	72
Gambar 4. 4 Diagram responden menurut masa kerja.....	74
Gambar 4. 5 Diagram responden menurut unit.....	75
Gambar 4. 6 <i>Measurement Model</i> Hubungan Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja	80
Gambar 4. 7 <i>Measurement Model</i> Hubungan Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus..	83
Gambar 4. 8 <i>Structural Model</i> Hubungan Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja.....	87
Gambar 4. 9 Modifikasi Model Hubungan Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja.....	95
Gambar 4. 10 Modifikasi Model Hubungan Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja Seluruh Indikator Valid	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Turnover Rate</i> RS Wiyung Sejahtera	5
Tabel 2. 1 Perbandingan AMOS, LISREL, dan SmartPLS.....	37
Tabel 2. 2 <i>Goodness Of Fit Indices</i>	45
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	52
Tabel 3. 2 <i>Goodness-of-Fit</i>	65
Tabel 4. 1 Pertanyaan Kuesioner.....	67
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Menurut Usia.....	70
Tabel 4. 3 Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 4 Komposisi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 4. 5 Komposisi Responden Menurut Masa Kerja	73
Tabel 4. 6 Komposisi Responden Menurut Unit.....	74
Tabel 4. 7 Kategori Skala	76
Tabel 4. 8 Respon Mengenai Tingkat Beban Kerja.....	76
Tabel 4. 9 Respon Mengenai Tingkat Motivasi Kerja.....	77
Tabel 4. 10 Respon Mengenai Tingkat Kepuasan Kerja	78
Tabel 4. 11 Respon Mengenai Tingkat Kinerja Karyawan	79
Tabel 4. 12 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Measurement Model</i> Awal..	80
Tabel 4. 13 Validitas, Signifikansi, dan <i>Regression Weight Measurement Model</i> Awal	82

Tabel 4. 14 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Measurement Model</i> Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus	83
Tabel 4. 15 Validitas dan <i>Regression Weight Measurement Model</i> Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus	84
Tabel 4. 16 Uji Korelasi	85
Tabel 4. 17 Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi	85
Tabel 4. 18 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i>	87
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Data	88
Tabel 4. 20 <i>Standardized Total Effects</i>	91
Tabel 4. 21 <i>Standardized Direct Effects</i>	92
Tabel 4. 22 <i>Standardized Indirect Effect</i>	93
Tabel 4. 23 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i> Modifikasi Model.....	95
Tabel 4. 24 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i> Modifikasi Model Seluruh Indikator Valid.....	96
Tabel 4. 25 <i>Standardized Residual Covariances</i>	97
Tabel 4. 26 Validitas, Signifikansi, dan <i>Regression Weight</i> Modifikasi Model	99
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas	99
Tabel 4. 28 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Objek Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 4: Data Penelitian

Lampiran 5: Output Measurement Model Awal

Lampiran 6: *Output Measurement Model* Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus

Lampiran 7: Output Structural Model

Lampiran 8: *Output* Modifikasi Model

Lampiran 9: Output Modifikasi Model Jika Seluruh Indikator Valid

ABSTRAK

Dalam era globalisasi yang sangat dinamis dan kompetitif, Rumah Sakit dituntut untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Kinerja karyawan berkontribusi pada efisiensi operasional. Rumah Sakit Wiyung Sejahtera adalah rumah sakit swasta tipe C yang didirikan di Surabaya. Peningkatan yang signifikan dalam kunjungan, jumlah pengunjung keluhan terhadap karyawan, dan tingkat turnover yang melebihi standar yang ditetapkan mengindikasikan adanya masalah terkait beban kerja dan motivasi yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model hubungan beban kerja dan motivasi terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling software* AMOS dengan *maximum likelihood estimation* (MLE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja, terutama melalui tantangan dalam pekerjaan, serta kepuasan kerja jika diimbangi dengan gaji yang sesuai. Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun tidak signifikan terhadap kinerja. Pengakuan sebagai indikator motivasi berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja, tetapi tidak cukup meningkatkan kinerja tanpa faktor lain seperti kondisi kerja atau insentif material. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kemampuan bekerja sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja; Kepuasan kerja; Kinerja karyawan; Motivasi; SEM-AMOS.

ABSTRACT

In a very dynamic and competitive era of globalization, hospitals are required to improve the quality and quality of services. Employee performance contributes to operational efficiency. Wiyung Sejahtera Hospital is a type C private hospital established in Surabaya. A significant increase in visits, the number of visitors complaining against employees, and a turnover rate that exceeds the set standard indicates problems related to workload and motivation that will have an impact on employee performance. The purpose of this study is to determine the relationship model of workload and motivation to employee performance and job satisfaction. The data analysis technique uses Structural Equation Modeling AMOS software with maximum likelihood estimation (MLE). The results showed that workload has a significant effect on performance and job satisfaction. High workload can improve performance, especially through challenges in the job, as well as job satisfaction if balanced with the appropriate salary. Work motivation has a significant effect on job satisfaction, but not significant on performance. Recognition as an indicator of motivation has a large effect on job satisfaction, but it is not enough to improve performance without other factors such as working conditions or material incentives. Job satisfaction influenced by the ability to work together has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *Employee performance; Job satisfaction; Motivation; SEM-AMOS; Workload;*