

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI PTT
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RIFQI SALWA ANDHIKA

21012010248/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI PTT
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:
RIFQI SALWA ANDHIKA
21012010248/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2025**

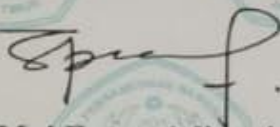
SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI PTT
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA

Disusun Oleh:

RIFQI SALWA ANDHIKA
21012010248/FEB/EM

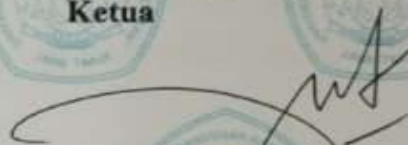
Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 1 Desember 2025

Pembimbing Utama



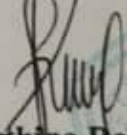
Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.
NIP. 196605161991032001

**Tim Penguji
Ketua**



Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.
NIPPPK. 196207282021211001

Anggota



Daisy Marthina Rosvanti, S.E., M.M.
NPT. 21219940327351

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294
Email: feb@upnjatim.ac.id laman: <http://febis.upnjatim.ac.id/>

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifqi Salwa Andhika
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 November 2025
Yang Membuat Pernyataan

Rifqi Salwa Andhika
NPM. 21012010248

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga kepada kita semua. Tidak lupa juga penulis haturkan sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Outsourcing* Divisi PTT PDAM Surya Sembada Surabaya” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Proses dalam penyusunan skripsi ini tidaklah mudah dan penuh akan tantangan, baik secara akademis maupun mental. Namun, berkat dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis dapat melalui segala kesulitan tersebut. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen dan dosen wali yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.

4. Ibu Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi arahan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu dan bimbingan akademik yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu proses administrasi dan kebutuhan akademik bagi penulis.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman – teman satu perjuangan yang selalu menemani, memberikan semangat, serta dukungan dan doa sehingga penulis lebih giat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun tata bahasa. Untuk itu, dengan lapang dada selebar – lebarnya, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Harapan terbesar penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, dan kontribusi nyata khususnya bagi pengembangan ilmu Manajemen dan umumnya bagi pembaca sekalian.

Surabaya, 9 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Tinjauan Teori.....	21
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.2.2 Beban Kerja.....	25
2.2.3 Lingkungan Kerja.....	28
2.2.4 Kepuasan Kerja	32
2.3 Hubungan Antar Variabel	37
2.3.1 Hubungan Antara Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	37
2.3.2 Hubungan Antara Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	37
2.7 Kerangka Konseptual	38
2.8 Hipotesis	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	41
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	41
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	43
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel.....	44
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data	45
3.4.1 Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder	46
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
3.5.1 Uji Validitas.....	47
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	47
3.6.1 Teknik Analisis.....	47
3.6.2 Metode Analisis Statistik.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya	52
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Surabaya	53
4.1.3 Struktur Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya	54
4.2 Deskriptif Penelitian.....	54

4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	54
4.2.2 Deskripsi Variabel	57
4.3 Deskripsi Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	63
4.3.1 <i>Outer Model</i>	63
4.3.2 <i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural).....	68
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	68
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	70
4.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya	54
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> (<i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R-Square</i>).....	63
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Karyawan PDAM Surya Sembada Surabaya Tahun 2020-2024	5
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan <i>Outsourcing</i> Divisi PTT PDAM Surya Sembada Surabaya.....	7
Tabel 1.3 Data <i>Turnover</i> Karyawan <i>Outsourcing</i> Divisi PTT PDAM Surya Sembada Surabaya.....	8
Tabel 1.4 Data Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya	10
Tabel 1.5 Jam Kerja Karyawan <i>outsourcing</i> Divisi PTT PDAM Surya Sembada Surabaya.....	11
Tabel 1.6 Data Pra-Survei Lingkungan Kerja Karyawan <i>Outsourcing</i> Divisi PTT PDAM Surya Sembada Surabaya	12
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	44
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb Outer Model</i>	50
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb Inner Model</i>	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Lama Bekerja.....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja (X1).....	58
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Lingkungan Kerja (X2)	59

Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja (Y)....	61
Tabel 4.8 <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4.9 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	65
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.11 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.12 <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.13 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i>	69

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI PTT
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

Oleh:

**RIFQI SALWA ANDHIKA
21012010248/FEB/EM**

ABSTRAK

Tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor utama dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut antara lain beban kerja dan lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* divisi Pelayanan Teknis Timur (PTT) PDAM Surya Sembada Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 57 orang yang diambil dari karyawan *outsourcing* divisi Pelayanan Teknis Timur PDAM Surya Sembada Surabaya. Teknik pemilihan sampel menggunakan sampel jenuh dengan keseluruhan populasi akan dijadikan sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS 4*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat beban kerja yang diterima, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Sementara itu, tingginya tingkat kelayakan lingkungan kerja yang diterima, dapat turut meningkatkan tingkat kepuasan kerja.

Kata Kunci: Beban Kerja; Lingkungan Kerja; Kepuasan Kerja