

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
LOGISTIK KANTOR POS INDONESIA
KCU SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

MOHAMAD SAMSUL REZA
21012010075/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
LOGISTIK KANTOR POS INDONESIA
KCU SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

MOHAMAD SAMSUL REZA
21012010075/FEB/EM

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

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
LOGISTIK KANTOR POS INDONESIA
KCU SURABAYA**

Disusun Oleh:

MOHAMAD SAMSUL REZA
21012010075/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 : 01 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 Rosyanti, 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 : Mohamad Samsul Reza
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



Mohamad Samsul Reza
NPM. 21012010075

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta taufik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Operasional Logistik Kantor Pos Indonesia KCU Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT,CHRA selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. 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, SE, M.Si selaku Koorprodi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku dosen wali yang membantu dalam kelancaran proses akademik dari awal perkuliahan hingga akhir periode perkuliahan
5. Ibu Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si selaku dosen pembimbing saya

dalam proses pengerjaan skripsi yang tegas sekaligus pengertian dalam membimbing saya mengerjakan skripsi dari awal hingga akhir.

6. Terkhusus untuk kedua orang tua yang selalu mendoakan sepanjang waktu serta sudah sangat luar biasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan juga finansial dalam menunjang dan mendukung terselesaikannya skripsi anak tercintanya yang dipenuhi dengan harapan. Semoga selalu diberikan kesehatan, panjang umur dan kesabaran yang tidak pernah terbatas.
7. Teman-teman sejawat baik kampus maupun di asal tempat tinggal yang masih terhubung, selalu memberikan motivasi dan semangat lewat kata-kata yang terucap dan tidak terucap selalu memberikan dorongan semangat untuk selalu menuntaskannya.
8. Tim Ekspedisi Langit Mendung yang kebersamai di tengah proses penyusunan skripsi, mari kita melanjutkan perjalanan ke tempat yang belum pernah dipijak lagi nantinya.
9. Dan terima kasih pula untuk diri saya sendiri selaku peneliti karena sudah berjuang dan bertahan hingga sejauh ini.

Surabaya, 17 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.2.2 Lingkungan Kerja.....	25
2.2.3 Beban Kerja.....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel	41
2.3.1 Hubungan Antara Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja	41
2.3.2 Hubungan Antara Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	42
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Hipotesis.....	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Devinisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	46
3.2.1 Devinisi Operasional Variabel	46
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	49
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	50
3.3.1 Populasi.....	50
3.3.2 Sampel.....	51

3.4	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1	Data Primer	52
3.4.2	Data Sekunder	53
3.4.3	Sumber Data	54
3.4.4	Metode Pengumpulan Data	54
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.1	Uji Validitas	55
3.5.2	Uji Reliabilitas	56
3.6	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	57
BAB IV		62
HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	62
4.1.1	Profil Kantor Pos Indonesia	62
4.1.2	Visi Misi Perusahaan	63
4.1.3	Struktur Kantor Pos	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	65
4.2.1	Analisis Karakter Responden	65
4.2.2	Deskripsi Variabel	67
4.3	Deskripsi hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	72
4.3.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	72
4.3.3	<i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural)	77
4.3.4	Pengujian Hipotesis	78
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4.1	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	80
4.4.2	Pengaruh beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	81
BAB V		84
KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Absensi Karyawan DOP Kantor Pos Indonesia KCU Surabaya 2024..	6
Tabel 1. 2	Hasil Pra-survey Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Operasional Logistik	8
Tabel 1. 3	Hasil Pra-survey Lingkungan Kerja Karyawan Divisi Operasional Logistik	10
Tabel 1. 4	Rasio Pengiriman Surat dan Barang Kantor Pos Indonesia KCU Surabaya 2024.....	13
Tabel 1. 5	Data Target Pengiriman Surat dan Barang Kantor Pos Indonesia KCU Surabaya 2022-2024.....	14
Tabel 3. 1	Skala Likert	50
Tabel 3. 2	Rule of Thumb Outer Model.....	59
Tabel 3. 3	Rule of Thumb Inner Model.....	60
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
Tabel 4. 4	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja	67
Tabel 4. 5	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	68
Tabel 4. 6	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	70
Tabel 4. 7	Outer Loading.....	73
Tabel 4. 8	Nilai AVE (Average Variance Extracted).....	74
Tabel 4. 9	Cross Loading	75
Tabel 4. 10	Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	76
Tabel 4. 11	R-Square	77
Tabel 4. 12	Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4. 1 Struktur Kantor Pos	64
Gambar 4. 2 Outer Model (Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square).....	72
Gambar 4. 3 Inner Model dengan nilai Signifikansi T-Statistic Bootstrapping ...	79

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI OPERASIONAL
LOGISTIK KANTOR POS INDONESIA
KCU SURABAYA**

Oleh

MOHAMAD SAMSUL REZA
21012010075/FEB/EM

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan, terutama di perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai penggerak utama operasional. PT Pos Indonesia KCU Surabaya sebagai perusahaan jasa logistik nasional menghadapi tantangan dalam mengelola beban kerja dan kondisi lingkungan kerja, khususnya pada Divisi Operasional Logistik yang memiliki tekanan kerja tinggi dan ritme operasional yang cepat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang berdampak pada menurunnya motivasi dan efektivitas kerja. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi Operasional Logistik PT Pos Indonesia KCU Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* kepada seluruh karyawan Divisi Operasional Logistik PT Pos Indonesia KCU Surabaya dengan teknik sampel jenuh, di mana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya semakin baik kondisi lingkungan kerja, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja. Sebaliknya beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti semakin tinggi beban kerja yang diterima, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan Divisi Operasional Logistik PT Pos Indonesia KCU Surabaya.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja; Beban Kerja; Kepuasan Kerja