

TESIS

ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN BANK MANDIRI KCP SUNGAI DANAU

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**MUHAMMAD RIFQI RIDHANOOR
NIM : 2120318310008**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL TESIS : ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KUALITAS KERJA DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN BANK MANDIRI KCP SUNGAI DANAU

NAMA : MUHAMMAD RIFQI RIDHANOOR

NIM : 2120318310008

Pembimbing,



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP 19721010 200312 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP 19721010 200312 2 002

Tanggal Lulus : 31 Januari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KUALITAS KERJA DENGAN MOTIVASI KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN BANK
MANDIRI KCP SUNGAI DANAU**

TESIS

Oleh
MUHAMMAD RIFQI RIDHANOOR
NIM. 2120318310008

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal :

Susunan Tim Penguji

Ketua

Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.

NIP 19700913 200501 2 003

Sekretaris

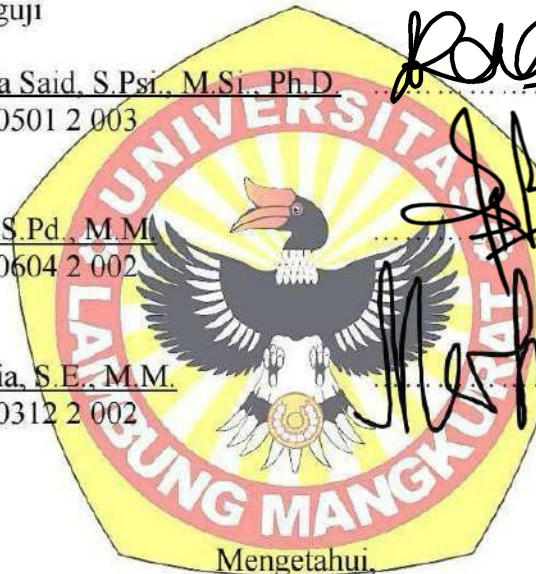
Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M.

NIP 19750807 200604 2 002

Pembimbing

Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP 19721010 200312 2 002



Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP 19721010 200312 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

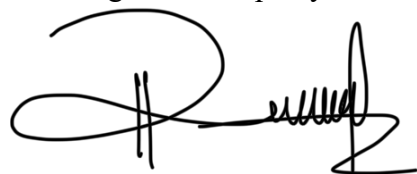
Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 21 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rifqi Ridhanoor

NIM. 2120318310008

ABSTRACT

Muhammad Rifqi Ridhanoor, Analysis of the Effect of Work Environment and Work Load on Work Quality with Work Motivation as Intervening Variable for Bank Mandiri KCP Sungai Danau Employees. Meiske Claudia (Supervisor)

Keywords: *work environment, workload, work quality, work motivation*

Work environment and workload are two important factors that can influence employee motivation and work quality. This research aims to analyze and determine the influence of the work environment and workload on work motivation, as well as the influence of work motivation and workload on the work quality of Bank Mandiri KCP Sungai Danau employees.

This research used quantitative methods with a questionnaire as a research instrument. The research sample was 69 employees of Bank Mandiri KCP Sungai Danau, selected using a saturated sampling technique. Data were analyzed using structure equation modeling (SEM) analysis techniques with the SmartPLS program.

The research results show that the work environment had no significant effect on work motivation, Workload had a significant effect on work motivation, the work environment had a significant effect on work quality, Workload had a significant effect on work quality, Work motivation had no significant effect on work quality, Work environment through motivation work did not have a significant effect on work quality, workload through work motivation did not have a significant effect on work quality.

In conclusion, the environment and workload are proven to have a positive influence on work quality, and workload has a positive influence on the work motivation of Bank Mandiri KCP Sungai Danau employees. Work motivation has not been proven to influence work quality.

Banjarmasin, April 22, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002

ABSTRAK

Muhammad Rifqi Ridhanoor, Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Bank Mandiri KCP Sungai Danau. Pembimbing Meiske Claudia.

Lingkungan kerja dan beban kerja merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi motivasi dan kualitas kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap motivasi kerja, serta pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kualitas kerja pegawai Bank Mandiri KCP Sungai Danau.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Sampel penelitian adalah pegawai Bank Mandiri KCP Sungai Danau yang berjumlah 69 orang, yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Data dianalisis menggunakan teknik analisis *Structure Equation Modeling (SEM)* dengan program *SmartPLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Motivasi Kerja, Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja, Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja, Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan. berpengaruh terhadap kualitas kerja, Lingkungan kerja melalui motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja, beban kerja melalui motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

Kesimpulannya lingkungan dan beban kerja terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas kerja, dan beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi kerja pegawai Bank Mandiri KCP Sungai Danau. Motivasi kerja belum terbukti mempengaruhi kualitas kerja.

Kata Kunci: lingkungan kerja, beban kerja, kualitas kerja, motivasi kerja

KATA PENGANTAR

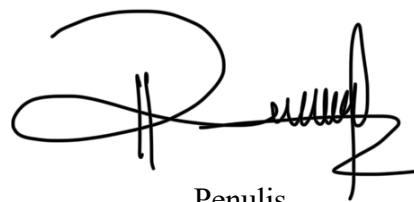
Pertama-tama penulis panjatkan puja dan puji syukur atas rahmat & ridho Allah SWT, karena tanpa Rahmat dan ridho-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan selesai tepat waktu. Alhamdulillah tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau” telah selesai dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat (ULM). Adapun dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah ikut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak tulus dari hati kepada:

1. Bapak Dr. Zakhyadi Arifin, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
2. Ibu Dr. Meiske Claudia, Se., M.M selaku dosen pembimbing tesis yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
3. Ibu Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.selaku dosen penguji satu atas kesediaan dan waktu yang diberikan untuk membimbing serta memberikan masukan yang berharga dalam penulisan penelitian ini.
4. Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M. selaku dosen penguji dua atas dedikasi, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penulisan penelitian ini.
5. Kepala Cabang Bank Mandiri KCP Sungai Danau yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian tesis ini.
6. Bapak/ibu Dosen Program Studi konsentrasi MSDM yang telah memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan.
7. Ayah, Ibu dan saudaraku atas perhatian dan dukungan serta doa yang tak pernah putus dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai dengan penyusunan tesis ini, banyak sekali kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Tidak hanya terkait dengan tema tesis, melainkan juga berbagai input dan nasihat dari berbagai pihak untuk pengembangan diri penulis. Penulis juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Banjarmasin, 10 Januari 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Lingkungan kerja.....	10
2.1.1.1 Pengertian Lingkungan kerja.....	10
2.1.1.2 Jenis-Jenis Lingkungan kerja.....	11
2.1.1.3 Manfaat Lingkungan kerja.....	11
2.1.1.4 Indikator Lingkungan kerja.....	12
2.1.2 Beban kerja.....	13
2.1.2.1 Definisi Beban kerja.....	13
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban kerja.....	13
2.1.2.3 Indikator Beban kerja.....	14
2.1.3 Motivasi kerja.....	16
2.1.3.1 Pengertian Motivasi.....	16
2.1.3.2 Teori-teori Motivasi.....	19
2.1.3.3 Tujuan Motivasi.....	23
2.1.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja.....	25
2.1.3.5 Indikator Motivasi kerja.....	25
2.1.4 Kualitas kerja.....	26
2.1.4.1 Pengertian Kualitas kerja.....	26
2.1.4.2 Faktor- Faktor untuk Meningkatkan Kualitas kerja.....	30
2.1.4.3 Indikator Indikator Kualitas kerja.....	31
2.2 Penelitian Pendahuluan.....	32
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	40
3.1 Kerangka Konseptual.....	40
3.2 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB IV METODE PENELITIAN.....	49
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
4.2 Jenis Penelitian.....	49
4.3 Lokasi Penelitian.....	49
4.4 Unit Analisis.....	50
4.5 Populasi dan Sampel.....	50
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
4.6.1 Variabel.....	50

4.6.2	Definisi Operasional.....	51
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.8	Jenis dan Sumber Data.....	53
4.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.10	Analisis Data.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
5.1	Hasil Penelitian.....	61
5.1.1	Karakteristik Responden.....	61
5.1.2	Deskripsi Jawaban Responden Penelitian.....	63
5.1.2.1	Lingkungan kerja Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	63
5.1.3	Analisis Data Penelitian.....	70
5.1.3.1	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
5.1.3.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	71
5.1.3.3	Konstruksi Diagram Jalur.....	72
5.1.3.4	<i>Convergent Validity</i> Model Struktural.....	72
5.1.3.5	Estimasi Koefisien Jalur, <i>Loading</i> , dan <i>Weight Factor</i>	75
5.1.3.6	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	77
5.1.4	Pengujian Hipotesis.....	79
5.2	Pembahasan.....	82
5.2.1	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	82
5.2.2	Pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	84
5.2.3	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	85
5.2.4	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	87
5.2.5	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	88
5.2.6	Pengaruh Lingkungan Kerja Melalui Motivasi Kerja terhadap Kualitas kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau .	89
5.2.7	Pengaruh Beban kerja Melalui Motivasi Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Karyawan Bank Mandiri KCP Sungai Danau.....	91
BAB VI PENUTUP.....		93
6.1	Kesimpulan.....	93
6.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	52
Tabel 4.2	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	55
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 5.4	Kalkulasi Jawaban Responden pada Variabel Lingkungan kerja	63
Tabel 5.5	Kalkulasi Jawaban Responden pada Variabel Beban kerja	65
Tabel 5.6	Kalkulasi Jawaban Responden pada Variabel Motivasi kerja	67
Tabel 5.7	Kalkulasi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas kerja	68
Tabel 5.8	<i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> Model Struktural	73
Tabel 5.9	<i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 5.9	<i>Path Coefficients</i>	75
Tabel 5.10	Hubungan Antar Variabel <i>Laten Variable Correlation</i>	76
Tabel 5.11	Uji Validitas <i>Convergent Validity</i>	77
Tabel 5.12	Uji Determinan	78
Tabel 5.13	Uji Hipotesis Statistik.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 5.1 Model Struktural	71
Gambar 5.2 Output <i>Calculate Algoritma</i>	72