

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
PT TELKOM AKSES DENPASAR  
PADA LAYANAN INDIHOME**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

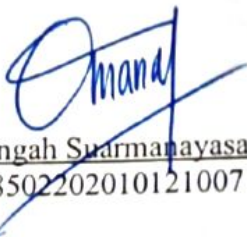
**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007

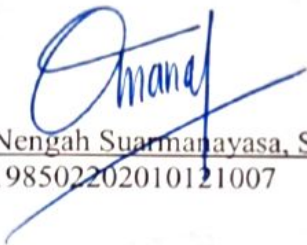
Pembimbing II,



Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

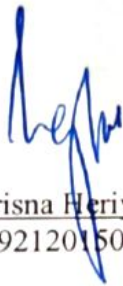
Skripsi oleh Kadek Indra Putra  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 20 Mei 2022

Dewan Penguji,



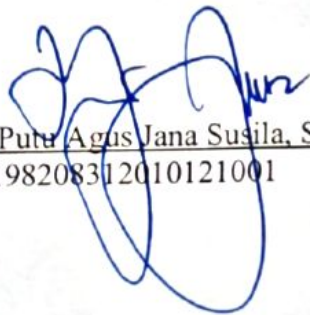
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi  
Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Mei 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada Layanan Indihome" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Indra Putra  
NIM. 1817041237



## MOTTO

**“Janganlah takut untuk melangkah, karena satu-satunya yang menghalangimu untuk sukses adalah ketakutanmu”**

**Kadek Indra Putra**



### **KATA PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. I Nengah Suarmanayasa dan Komang Krisna Heriyanda, S.E.,M.M

yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, Ketut Sutiana (Bapak), Putu Sri Ratnadi (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, dan kesabaran mengantarkan saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti di setiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik-adik tingkat Jurusan manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

**Terimakasih**



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan sekaligus sebagai Pembimbing Akademik serta Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen dan sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (5) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (6) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (7) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

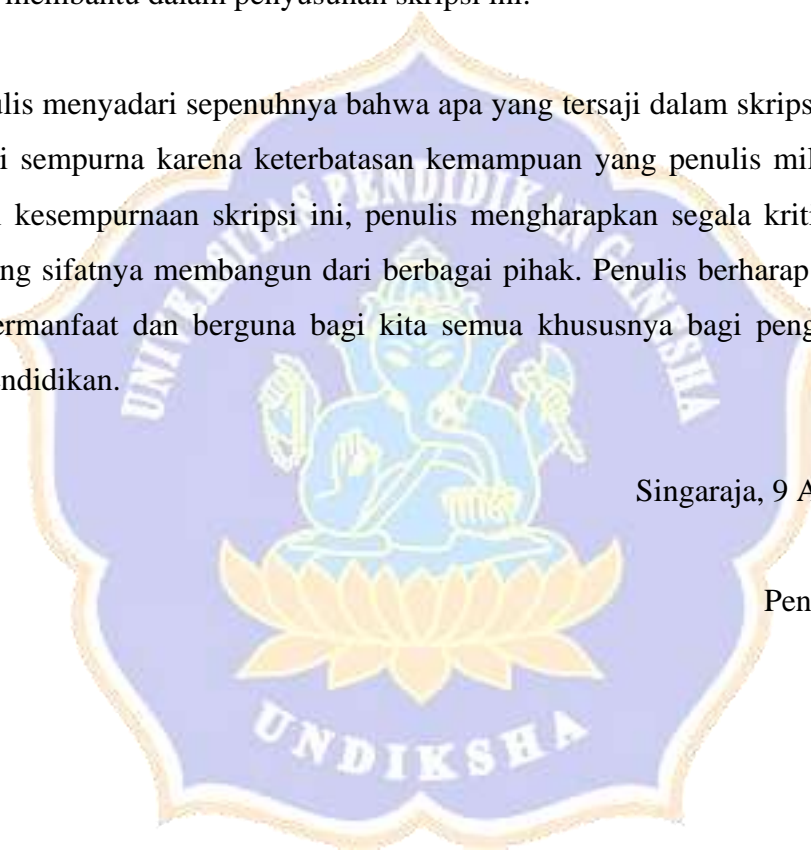


- (8) Pimpinan dan seluruh karyawan PT Telkom Akses Denpasar yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- (9) Kedua orang tua (Ketut Sutiana dan Putu Sri Ratnadi), yang selalu memberikan kasih saya, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (10) Teman-Teman Jurusan Manajemen 2018
- (11) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 9 April 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Manfaat Penelitian .....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Deskripsi Teoritis.....	15
2.1.1 Kinerja.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....	15
2.1.1.2 Dimensi Kinerja .....	15
2.1.1.3 Indikator Kinerja .....	16
2.1.2 Beban Kerja.....	17
2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja.....	17
2.1.2.2 Dimensi Beban Kerja .....	17
2.1.2.3 Indikator Beban Kerja .....	18
2.1.3 Disiplin Kerja .....	18
2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja.....	18
2.1.3.2 Dimensi Disiplin Kerja.....	20
2.1.3.3 Indikator Disiplin Kerja .....	20
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	21

2.3 Hubungan antar Variabel .....	24
2.3.1 Hubungan Beban Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	24
2.3.2 Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja .....	25
2.3.3 Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kinerja.....	26
2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Rancangan Penelitian.....	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.5 Definisi Operasional Variabel penelitian.....	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	36
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	36
3.7.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	39
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
3.8 Hipotesis Statistik .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	45
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
4.5 Pengujian Hipotesis .....	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	51

4.6.1	Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	51
4.6.2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	53
4.6.3	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	55
4.6.4	Keterbatasan Penelitian .....	57
4.7	Implikasi .....	58
4.7.1	Implikasi Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	58
4.7.2	Implikasi Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	58
BAB V PENUTUP .....		60
5.1	Rangkuman .....	60
5.2	Simpulan .....	61
5.3	Saran .....	62
DAFTAR RUJUKAN .....		64
LAMPIRAN .....		67



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance</i> Dan <i>Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar Karena Mangkir Pada Tahun 2021.....	10
Tabel 1.2 Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance</i> Dan <i>Provisioining &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar Karena Mangkir Selama Tahun 2021 berdasarkan Total Hari mangkir.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keseluruhan .....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji reliabilitas Keseluruhan.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolieritas .....	46
Tabel 4.5 Ringkasan <i>output SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket mengenai Analisis Kinerja Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance</i> dan <i>Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar.....	4
Gambar 1.2 Data Perbandingan Jumlah Order Yang Diselesaikan Dengan Standar Yang Ditetapkan Perusahaan .....	5
Gambar 1.3 Data Order masuk Pada Bagian <i>Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar Pada Caturwulan ke-3 Tahun 2021 .....	7
Gambar 1.4 Laporan Masuk Pada Bagian <i>Assurance &amp; Maintenance</i> di PT Telkom Akses Denpasar Tahun 2021 .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di PT Telkom Akses Pada Layanan Indihome .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket mengenai Analisis Kinerja Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance</i> dan <i>Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar .....	68
Lampiran 2	Data Order Masuk Bagian <i>Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Denpasar Caturwulan ke-3 Tahun 2021 ....	69
Lampiran 3	Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance dan Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Karena Mangkir Selama Tahun 2021.....	70
Lampiran 4	Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan <i>Assurance &amp; Maintenance dan Provisioning &amp; Migration</i> di PT Telkom Akses Karena Mangkir Selama Tahun 2021 Berdasarkan Total Hari .....	71
Lampiran 5	Laporan Masuk Pada unit <i>Assurance</i> di PT Telkom Akses Denpasar Tahun 2021.....	72
Lampiran 6	Laporan Masuk Pada unit <i>Maintenance</i> di PT Telkom Akses Denpasar Tahun 2021 .....	73
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian .....	74
Lampiran 8	Gambaran Umum Responden .....	79
Lampiran 9	Hasil Data Pernyataan Responden .....	81
Lampiran 10	Hasil Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS 20.0 for Windows</i> Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	92
Lampiran 11	Hasil Output Perhitungan <i>SPSS 20.0 for Windows</i> Analisis Regresi Linier Berganda .....	97