

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS DI PT PLN UNIT LAYANAN
PELANGGAN SINGARAJA)**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Magister Ilmu Manajemen

Oleh
IDA BAGUS KOMANG DARMA YUDANTA
NIM : 2329131054

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

Tesis oleh Ida Bagus Komang Darma Yudanta ini telah diperiksa dan disetujui
untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen.

Singaraja, 28 Juli 2025
Pembimbing I



Dr. Komang Krsna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Pembimbing II



Dr. Ni Luh Wawan Sayang Tejagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 1976111020140420

Tesis oleh Ida Bagus Komang Darma Yudanta ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 28 Juli 2025

Oleh

Tim Penguji:

Ketua

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 1976111020140420

Anggota

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

Anggota

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 1976111020140420

Anggota

Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 198002172002122001

Anggota

Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengetahui Direktur

Program Pascasarjana Undiksha



Direktur I Nyoman Dampel, M.Pd
NIP. 195910101986031003

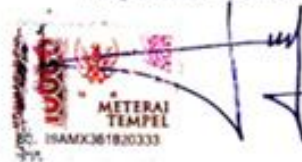
LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja,

Yang memberi pernyataan,



Ida Bagus Komang Darma Yudanta

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam bentuk Tesis yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja” tepat pada waktunya. Penulis tesis ini merupakan salah satu untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi Ilmu manajemen pada program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Untuk itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan ruang dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini.
4. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang dengan sepenuh hati selalu memberikan saran, arahan serta koreksi secara teknis maupun substansi terhadap penelitian yang dilakukan penulis.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak berkontribusi kepada penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi pada program studi Ilmu manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan tesis ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pelayanan publik.

Singaraja, Juli 2025

Yang memberi pernyataan,

Ida Bagus Komang Darma Yudanta



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.7 Penjelasan Istilah	16
1.8 Rencana Publikasi	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Kinerja	18
2.1.1 Tujuan dan Manfaat Kinerja	19
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	21
2.1.3 Indikator Kinerja	24
2.2 Kepuasan Kerja	25
2.2.1 Manfaat Kepuasan Kerja	26

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Kerja.....	27
2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja	28
2.3 Lingkungan Kerja	29
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja	30
2.3.2 Indikator Lingkungan Kerja.....	30
2.4 Komunikasi Internal.....	31
2.4.1 Tujuan Komunikasi Internal	32
2.4.3 Indikator Komunikasi Internal	33
2.5 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	33
2.6 Hubungan Antar Variabel	38
2.6.1 Hubungan Komunikasi Internal Dengan Kinerja.....	38
2.6.2 Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja	38
2.6.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja	39
2.7 Kerangka Berpikir.....	40
2.8 Kerangka Konsep.....	43
2.9 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5 Metode Pengumpulan Data	50
3.6 Instrumen Penelitian	51
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
3.8 Sumber Data Penelitian.....	52
3.9 Metode Analisis Data.....	52

3.9.1 Analisis Data.....	52
3.9.2 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	56
4.1.2 Karakteristik Responden	56
4.1.3 Uji Instrumen.....	58
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.1.5 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	62
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	63
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja	65
4.2.2 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja	68
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja.	70
4.2.4 Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PengaruhKomunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN Unit Layanan Pelanggan Singaraja.....	73
4.3 Implikasi Penelitian.....	76
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Lingkungan Kerja (X_1).....	49
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Komunikasi Internal (X_2).....	49
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X_3)	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 4.5 Uji Validitas Kinerja	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Lingkungan Kerja	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Komunikasi Internal	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Kerja	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	60
Tabel 4.10 Uji Normalitas Data	61
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Data	61
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.13 Uji Parsial/Uji-t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	44
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2: Tabulasi Data Penelitian.....	89
Lampiran 3: Olah Data.....	93

