

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI
INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

APRILIE CAHYA RIZKY ABADI
NPM : 21420092

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI
INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk**

Diajukan Oleh :

APRILIE CAHYA RIZKY ABADI
NPM : 21420092

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE.MM

Tanggal, 19 Februari 2026



KETUA PROGRAM STUDI

Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Tanggal, 19 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI
INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk**

Diajukan Oleh :

APRILIE CAHYA RIZKY ABADI
NPM : 21420092

Susunan Dewan Penguji :

Pembimbing Utama



Ni Ketut Yulia Agustini, SE.MM

Anggota Dewan Penguji



Evianah, SE, M.Si



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 19 Februari 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM
Ketua Program Studi Manajemen

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilie Cahya Rizky Abadi

NPM : 21420092

Alamat : JL. Babatan VD No. 8, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk”** bebas plagiat.

Surabaya, 22 Desember 2025

A 10,000 Indonesian Rupiah postage stamp is shown. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPUULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METRAL TENPIL'. The serial number '6C205ANX251689895' is visible at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Aprilie Cahya Rizky Abadi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Nganjuk.”**

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku dosen wali, atas bimbingan dan arahannya selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, SE.MM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan arahan, motivasi, serta saran yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama penulis menempuh perkuliahan. Segala ilmu yang telah diberikan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Risal Yudha Wicaksono selaku Manajer PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk, yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian disana.
8. Seluruh karyawan tetap PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk yang telah bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian ini. Partisipasi dan kerja sama yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga, penulis mengucapkan terima kasih atas do'a, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang senantiasa diberikan. Segala pengorbanan keluarga menjadi sumber motivasi utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh teman-teman yang selalu memberikan semangat serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan bantuan kalian menjadi bagian berharga dalam perjalanan studi penulis.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah berusaha semampunya hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen, serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Surabaya, 23 September 2025



Aprilie Cahya Rizky Abadi

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	17
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.3 Fungsi Manajemen.....	19
2.1.4 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.5 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.7 Tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.8 Budaya Organisasi	25

2.1.9	Motivasi Kerja.....	31
2.1.10	Komunikasi Internal.....	36
2.1.11	Lingkungan Kerja	41
2.1.12	Kepuasan Kerja	46
2.2	Penelitian Terdahulu	50
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	56
2.3.1	Hubungan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja	56
2.3.2	Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	57
2.3.3	Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja	58
2.3.4	Hubungan Lingkungan kerja terhadap Kepuasan Kerja	59
2.4	Hipotesis dan Model Analisis	60
2.4.1	Hipotesis.....	60
BAB III.....		63
METODE PENELITIAN		63
3.1	Pendekatan Penelitian.....	63
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	63
3.2.1	Populasi	63
3.2.2	Sampel.....	64
3.3	Identifikasi Variabel	64
3.4	Definisi Operasional Variabel	65
3.4.1	Budaya Organisasi	66
3.4.2	Motivasi Kerja.....	66
3.4.3	Komunikasi Internal.....	67
3.4.4	Lingkungan Kerja	67
3.4.5	Kepuasan Kerja	68
3.5	Jenis Dan Sumber Data Penelitian	69
3.5.1	Jenis Data	69
3.5.2	Sumber Data.....	69
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	71

3.7	Teknik Analisis Data	72
3.7.2	Uji Reliabilitas	74
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
3.7.4	Uji Hipotesis	76
BAB IV	79
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	79
4.1.1	PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Nganjuk.....	79
4.1.2	Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	81
4.1.3	Struktur Organisasi.....	82
4.2	Deskripsi Kriteria Responden	87
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Gender	87
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	88
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	89
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	89
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	90
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi (X_1)... ..	91
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X_2)	91
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Internal (X_3) .	92
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X_4).....	93
4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y)	93
4.4	Hasil Uji Instrumen	94
4.4.1	Hasil Uji Validitas	94
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	96
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	100
4.6.1	Uji t-Test	100
4.6.2	Koefisien Determinasi (R^2)	103
4.7	Pembahasan	104

4.7.1	Pengaruh Budaya Organisasi (X_1) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)	104
4.7.2	Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)	105
4.7.3	Pengaruh Komunikasi Internal (X_3) Terhadap Kepuasan Kerja (Y) ..	106
4.7.4	Pengaruh Lingkungan Kerja (X_4) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)	107
BAB V.....		109
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		109
5.1	Simpulan.....	109
5.2	Saran.....	110
5.3	Keterbatasan	112
DAFTAR PUSTAKA.....		114
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Keterlambatan Kehadiran Pekerja Tahun 2024	5
Gambar 1.2 Grafik Capaian Penambahan Pelanggan 2025	7
Gambar 1.3 Grafik Presentase Penjualan Tenaga Listrik 2025.....	9
Gambar 1.4 Grafik Rangking Ulp Semester I 2025	11
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	83
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji T.....	101
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T.....	101
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji T.....	102
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji T.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	89
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	90
Tabel 4.5 Kategori Masing Masing Variabel.....	91
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi (X_1)..	91
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X_2).....	92
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Internal (X_3)	92
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X_4)...	93
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
Tabel 4.14 Uji t-Test.....	100
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pengantar Penelitian.....	118
Lampiran II Kuisisioner Penelitian	121
Lampiran III Data Tabulasi & Output Spss.....	123

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PLN (Persero) ULP NGANJUK. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Komunikasi Internal (X_3) dan Lingkungan Kerja (X_4) sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Kerja (Y). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian ini menekankan pada pengujian hipotesis, data yang digunakan harus terukur. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria responden yaitu karyawan tetap yang telah bekerja minimal 1 tahun dan terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional, pelayanan, dan administrasi di lingkungan kerja ULP Nganjuk. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisa regresi linier berganda. Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini adalah bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk, komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This research examines the EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, WORK MOTIVATION, INTERNAL COMMUNICATION, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION AT PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. The purpose of this study is to determine the influence of organizational culture, work motivation, internal communication, and work environment on employee job satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. The independent variables in this study are Organizational Culture (X1), Work Motivation (X2), Internal Communication (X3), and Work Environment (X4), while the dependent variable is Job Satisfaction (Y). This study uses a quantitative method where this study emphasizes hypothesis testing, the data used must be measurable. The data sources used are primary and secondary data. Determination of the number of samples was carried out using a non-probability sampling method with a purposive sampling procedure. A sample of 100 respondents was selected, with the criteria being permanent employees who had worked for at least one year and were directly involved in operational, service, and administrative activities within the Nganjuk ULP work environment. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis. The conclusions obtained in this study are that organizational culture does not significantly influence employee job satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. Work motivation does not significantly influence employee job satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. Internal communication does not significantly influence employee job satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk. The work environment significantly influences employee job satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Nganjuk.

Keywords: Organizational Culture, Work Motivation, Internal Communication, Work Environment, and Job Satisfaction