

**PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YANG DI MEDIASI VARIABEL
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
DI HOTEL KRISTAL KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



OLEH

ERSAOKTA FLARISTA SIDA

NIM : 32119040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

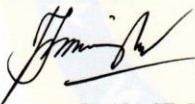
**PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YANG DI MEDIASI VARIABEL
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI HOTEL KRISTAL
KUPANG**

Yang diajukan oleh:

Nama : Ersaocta Flarista Sida
NIM : 32119040
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen SDM

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik
Widya Mandira Kupang

Pembimbing I



Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN: 0011036501

Pembimbing II



Stefanie N. B. Burin, SE, MM
NIDN: 1503089601

Kupang,2024

Ketua Program Studi Manajemen



Hedwigh H. T. Lejap, SE., MM
NIDN: 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Juni 2024
Jam : 12.00 – 14.00 WITA
Tempat : Biro Umum
Atas Nama : Ersaocta Flarista Sida
NIM : 32119040
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Stefanie N. B. Burin, SE, MM (.....)
3. Penguji I : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si (.....)
4. Penguji II : David Manafe, SM, MM (.....)
5. Penguji III : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)


MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. M. E. Perseveranda, SE, MM
NIDN: 0819066703

Ketua Program Studi
Manajemen



Hedwigh H. T. Leiap, SE., MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ersakta Flarista Sida

No Registrasi : (32119040).

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DI MEDIASI VARIABEL *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DI HOTEL KRISTAL KUPANG

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, September 2024



Ersakta Flarista Sida

MOTTO

Jawab Yesus kepadanya “Apa yang Kuperbuat, engkau tidak tahu sekarang, tetapi engkau akan mengertinya kelak.”

(Yohanes 13:7 TB)

PERSEMBAHAN

Dengan tulus dan rasa syukur, Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, Bapak Stanislaus Hami dan Mama Germana Silut yang telah membesarkan, mendidik, dan mendukung saya dengan penuh kasih sayang dan selalu menanti keberhasilan saya dengan doa.
2. Saudara/i tercinta, adik Folin, Viani dan Maresa.

Almamater tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* Di Hotel Kristal Kupang** “ dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, serta bimbingan pemikiran dan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, karena telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM dan Ibu Selfiana Goetha, SE., MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika

dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu.

4. Ibu Anggraeny Paridy, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Stefanie N. B. Burin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran yang berharga, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si selaku penguji I dan Bapak David Manafe, SE., MM selaku penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberi masukan.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu.
8. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanannya.
9. Karyawan-karyawan terkait khususnya di Hotel Kristal Kupang yang sudah melayani dengan baik pada saat memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Stanislaus Hami, Mama Germana Silut, yang telah mendidik, membesarkan, serta membiayai, juga saudari Folin Sida, Viani Sida, Maresa Sida, semua anggota keluarga serta kekasih Gano Pahil yang selalu memberikan dukungan dan doa, motivasi dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Sahabat-sahabat saya Viana, Karlin, Elda dan Risna yang membantu dan menyemangati selama proses perkuliahan dan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan tulisan ini. Terima Kasih.

Kupang, September 2024

Penulis

ABSTRAK

Ersaokta Flarista Sida (32119040), dengan judul penelitian “Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* Di Hotel Kristal Kupang” di bawah bimbingan ibu Anggraeny Paridy, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan ibu Stefanie N. B. Burin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II.

Hotel Kristal Kupang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan kualitas pelayanan jasa penginapan, penjualan makanan dan minuman peyewaan ruangan untuk aktivitas kegiatan ataupun acara lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Di Mediasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* Di Hotel Kristal Kupang.

Populasi pada penelitian ini adalah semua Karyawan di Hotel Kristal Kupang yang berjumlah 117 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis Data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *Smart PLS*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel pelatihan, lingkungan kerja, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil analisis inferensial (PLS) menunjukkan bahwa: Variabel Pelatihan dan Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang, variabel *Organizational Citizenship Behavior* mampu memediasi variabel Pelatihan terhadap Kinerja karyawan dan Variabel *Organizational Citizenship Behavior* mampu memediasi Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Kristal Kupang. Kontribusi variabel Pelatihan, Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,512 atau 51,2%, demikian juga kontribusi variabel Pelatihan, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,493 atau 49,3%. Sisanya sebesar 48,8% dan 50,7% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Berdasarkan analisis tersebut, disarankan kepada Hotel Kristal Kupang perlu meningkatkan program pelatihan yang berkaitan dengan perhotelan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja karyawan, begitupun dengan peningkatan kualitas lingkungan kerja sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan produktif. Dan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* perlu pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan melalui program pelatihan internal yang menyeluruh. Antusias dan partisipasi dengan semua pekerjaan hotel dan saling menolong untuk menyelesaikan segala pekerjaan hotel sehingga meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci : Pelatihan, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja

ABSTRACT

Ersaokta Flarista Sida (32119040), with the research title “the effect of training and work environment on employee performance mediated by *organizational Citizenship Behavior variables* at Hotel Kristal Kupang” under the guidance of Mrs. Anggraeny Paridy, SE., M.Si as supervisor 1 and Mrs. Stefanie N. B. Burin, SE., MM as supervisor II.

Hotel Kristal Kupang is a company engaged in the field of services, providing quality lodging services, food and beverage sales peyewaan room for activities or other events. The purpose of this study was to determine the effect of training and work environment on the performance of employees who mediated *organizational Citizenship behavior variables* in hotel Kristal Kupang.

The population in this study were all employees at the hotel Kristal Kupang totaling 117 people. Data collection techniques using interviews, questionnaires and documentation. Data analysis used is statistik quantitative descriptive statistical analysis using *Smart PLS*.

The results of descriptive analysis describe the variables of training, work environment, *organizational citizenship behavior* and employee performance are included in the category of very good. The results of inferential analysis (PLS) showed that: training and work environment variables had no significant effect on employee performance at Hotel Kristal Kupang, *Organizational Citizenship Behavior variables* were able to mediate training variables on employee performance and *Organizational Citizenship Behavior variables* were able to mediate the work environment on employee performance at Hotel Kristal Kupang. Kontribusi variabel Pelatihan, Lingkuknan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,512 atau 51,2%,demikian juga kontribusi variabel Pelatihan, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,493 atau 49,3%. SisanyaThe remaining48.8% and 50.7% are the contribution of other variables that are not included in this research model.

Based on the analysis, it is suggested to Hotel Kristal Kupang needs to improve training programs yang related to hospitality that aims to improve kuthequality of Service and employee performance, as well as improving the quality of the work environment is very important to create a comfortable and productive atmosphere. And to improve *organizational citizenship behavior* requires the development of knowledge and skills of employees through a thorough internal training program. Enthusiastic and participation with all the work of the hotel and help each other to complete all the work of the hotel so as to improve *Organizational Citizenship Behavior*.

Keywords: Training, Work Environment, *Organizational Citizenship Behavior* and performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Sumber Daya Manusia	11
B. Kinerja.....	14
C. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
D. Pelatihan	24
E. Lingkungan Kerja.....	30
F. Penelitian Terdahulu	34
G. Kerangka Berpikir	39
H. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Tempat dan Waktu Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Jenis Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum	55
B. Tuga, Fungsi Hotel Kristal Kupang	55

C. Visi Misi.....	58
D. Struktur Organisasi.....	58
E. Karakteristik Responden	59
F. Teknik Analisis Data.....	57
G. Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran.....	46
Tabel 4.1 jumlah Karyawan Hotel Kristal	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kinerja (Y).....	62
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) ...	63
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Pelatihan (X1)	64
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Outer Loadings</i>	67
Tabel 4.11 <i>Discriminant Validity Cross Loadings</i>	68
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4.14 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4.15 Nilai <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Jalur.....	73
Tabel 4.17 <i>Indirect Effect</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	40
Gambar 3.1 Diagram Jalur	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Algoritma PLS</i>	66
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Boothstraping</i>	73