

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT
ANUGRAH TOUR SEMESTA DI JAKARTA BARAT**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: MELINDA AUGI

NIM: 115190326

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT
ANUGRAH TOUR SEMESTA DI JAKARTA BARAT**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: MELINDA AUGI

NIM: 115190326

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT



FR.FE-4,7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Melinda Augi

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115190326

Program Studi : S1 Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 4 Januari 2024



Melinda Augi

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

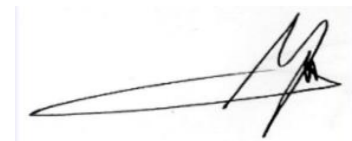
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MELINDA AUGI
NIM : 115190326
PROGRAM/JURUSAN : S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT ANUGRAH TOUR SEMESTA DI
JAKARTA BARAT

Jakarta, 22 Desember 2023

Pembimbing,



(Yanuar, Drs., M.M., Dr.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MELINDA AUGI
NIM : 115190326
PROGRAM/JURUSAN : S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT ANUGRAH TOUR SEMESTA DI
JAKARTA BARAT

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 11 Januari 2024 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Yusi Yusianto, S.E., M.E.
2. Anggota Penguji : Yanuar, Drs., M.M., Dr.
Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M., CIFM.

Jakarta, 24 Januari 2024

Pembimbing,

(Yanuar, Drs., M.M., Dr.)

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

(A) MELINDA AUGI 115190326

(B) *THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATION VARIABLE AT PT ANUGRAH TOUR SEMESTA IN WEST JAKARTA*

(C) XVIII + 141 Pages, 24 Tables, 3 Pictures, 3 Attachments

(D) *HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*

(E) *Abstract: The purpose of this research is to determine the influence of organizational culture and job satisfaction on employee performance with organizational commitment as a mediating variable at PT Anugrah Tour Semesta in West Jakarta. This research collects data using a questionnaire method and the data used in this research is primary data. The distribution of questionnaires in this research was carried out to 95 employees of PT Anugrah Tour Semesta in West Jakarta. In this research, researchers used a nonprobability sampling technique with a purposive sampling approach. The data analysis method in this research uses SmartPLS version 4.0.9.6. The research results show that organizational culture and job satisfaction have a positive and significant influence on employee performance, organizational culture and job satisfaction have a positive and significant influence on organizational commitment, organizational commitment has a positive and significant influence on employee performance, and organizational commitment can mediate the influence positive and significant between organizational culture and job satisfaction on employee performance at PT Anugrah Tour Semesta in West Jakarta.*

(F) *Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Performance*

(G) *Reference List 57 (2013-2023)*

(H) Yanuar, Drs., M.M., Dr.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) MELINDA AUGI 115190326

(B) PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT ANUGRAH TOUR SEMESTA DI JAKARTA BARAT

(C) XVIII + 141 Halaman, 24 Tabel, 3 Gambar, 3 Lampiran

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat. Penelitian ini mengumpulkan data dengan metode kuesioner dan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan kepada karyawan PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat sebanyak 95 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS versi 4.0.9.6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh secara positif dan signifikan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

(F) Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Komitmen Organisasi

(G) Daftar Acuan 57 (2013-2023)

(H) Yanuar, Drs., M.M., Dr.

HALAMAN MOTTO

*“Learn from the mistakes of others. You can’t live long enough to do all the fault
itself.”*

- Martin Vanbe -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk
Papa Tan Chie Khiong, Mama Sarah, dan Adik Nelson Tan yang saya cintai,
Seluruh rekan yang sudah mendukung dan membantu saya,
Pembimbing saya yang terhormat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Tarumangara.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yanuar, Drs., M.M., Dr., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan seluruh waktunya untuk memeriksa skripsi ini, memberikan arahan dan juga bimbingan agar penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Frangky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh dosen dan juga staf pengajar Universitas Tarumanagara, yang telah membimbing, memberikan seluruh ilmu dan juga pengajarannya kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Para staf administrasi dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, yang telah membantu penulis dalam prosesnya mencari sumber-sumber ilmu melalui buku-buku yang ada di perpustakaan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Tarumanagara, sehingga dengan pelayanan dan bantuan dari pihak perpustakaan, maka skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh pihak dan juga orang-orang yang tidak bisa penulis sebutkan, terimakasih banyak untuk kalian yang selama ini ikut membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Desember 2023

Melinda Augi

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah	5
3. Batasan Masalah.....	5
4. Rumusan Masalah	5
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6

2. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Gambaran Umum Teori	8
B. Definisi Konseptual Variabel.....	10
1. Budaya Organisasi	10
2. Kepuasan Kerja	10
3. Komitmen Organisasi.....	11
4. Kinerja Karyawan	12
C. Kaitan Antara Variabel-Variabel	14
1. Kaitan Antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	14
2. Kaitan Antara Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	15
3. Kaitan Antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	16
4. Kaitan Antara Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi.....	17
5. Kaitan Antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	18
6. Kaitan Antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi	19
7. Kaitan Antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi	20
8. Penelitian yang Relevan.....	21
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	38
1. Kerangka Pemikiran.....	38
2. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	44

A. Desain Penelitian	44
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel	44
1. Populasi	44
2. Teknik Pemilihan Sampel	44
3. Ukuran Sampel.....	45
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	46
1. Operasionalisasi Variabel.....	46
2. Instrumen.....	50
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	51
1. Validitas	51
2. Reliabilitas.....	52
E. Analisis Data.....	52
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	53
2. <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	53
3. <i>Effect Size</i> (f^2).....	53
4. <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	54
5. Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Subjek Penelitian	56
1. Jenis Kelamin	56
2. Usia	56
3. Pendidikan Terakhir	57
4. Lama Bekerja	58

B. Deskripsi Objek Penelitian	58
1. Budaya Organisasi	59
2. Kepuasan Kerja	60
3. Komitmen Organisasi.....	62
4. Kinerja Karyawan	63
C. Hasil Analisis Data	65
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
3. Hasil Pengujian Hipotesis	74
D. Pembahasan	79
1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	79
2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	79
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	80
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi	81
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	81
6. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi.....	82
7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi.....	83
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan dan Saran.....	86
1. Keterbatasan	86

2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT Anugrah Tour Semesta pada Tahun 2020-2022	3
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Budaya Organisasi.....	47
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	48
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi	49
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	49
Tabel 3.5 Skor Skala Likert Lima Poin	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden atas Pernyataan Budaya Organisasi	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden atas Pernyataan Kepuasan Kerja	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden atas Pernyataan Komitmen Organisasi.....	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden atas Pernyataan Kinerja Karyawan	64
Tabel 4.9 Hasil <i>Loading Factor</i>	66
Tabel 4.10 Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	67
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.12 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.13 Hasil <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.15 Hasil <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	72
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2)	72
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	39
Gambar 4.1 Hasil <i>Loading Factor</i>	67
Gambar 4.2 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Hasil Kuesioner dan Tanggapan Responden.....	104
Lampiran 3. Hasil Olahan Data SmartPLS	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Dalam era modern sekarang ini, organisasi bisnis sangat menuntut kinerja karyawan yang optimal mengingat persaingan bisnis dan tantangan global yang semakin kompleks seperti dilihat dari penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan seperti penelitian dari Pawirosumarto *et. al.* (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat budaya organisasi, maka semakin tinggi juga kinerja karyawan. Begitu juga dengan kepuasan kerja yang menyatakan bahwa semakin tinggi ketika karyawan merasa puas dalam bekerja maka kinerja karyawan akan meningkat. Walaupun tidak signifikan, sehingga perlu adanya mediasi antara budaya organisasi dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Komitmen organisasi dapat diartikan sebagai keterikatan psikologis karyawan terhadap organisasinya (Cesário dan Chambel, 2017). Seseorang yang memiliki komitmen juga akan mempunyai jati diri organisasi, bekerja sungguh-sungguh, loyal dan mempunyai sikap positif terhadap organisasinya (Hendri, 2019). Banyak faktor-faktor yang menjadi penentu mengapa perusahaan harus meningkatkan budaya organisasi dan kepuasan kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Purnomo *et. al.* (2020) menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Komitmen organisasi sebagai variabel mediasi akan dibutuhkan bagi semua posisi dalam membentuk kinerja karyawan yang lebih baik. Selain itu, adanya komitmen organisasi

yang diterapkan pada karyawan akan penting untuk terus dikembangkan agar proses aktivitas dalam perusahaan dapat terus terjaga karena karyawan akan berpegang teguh pada komitmen organisasi yang sudah diterapkan pada perusahaan tempatnya bekerja sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu budaya organisasi dan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pawirosumarto *et. al.* (2017) yang menemukan bahwa faktor budaya organisasi dan kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu muncul pertanyaan kritis mengenai apa yang harus dilakukan agar budaya organisasi dan kepuasan kerja mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk menangani *research gap* tersebut, maka studi ini mengadopsi *goal setting theory* (Locke dan Latham, 1990) yang menjelaskan bahwa teori penetapan tujuan mampu memberikan pemahaman tentang bagaimana penetapan tujuan dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dibentuk karena adanya rasa kepercayaan antara sesama karyawan dan atasan dalam perusahaan. Dengan logika bahwa budaya organisasi berperan dengan meningkatkan sikap yang hangat kepada karyawan akan mempengaruhi peningkatan komitmen organisasi karyawan dengan meningkatkan rasa bangga terhadap perusahaannya, serta dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan dengan meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tepat waktu. Kepuasan kerja karyawan juga dapat mempengaruhi peningkatan komitmen organisasi karyawan di dalam perusahaan sehingga dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi

secara efektif dan efisien serta tetap menghasilkan kualitas kerja dan kinerja karyawan yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sebuah model teoritikal mengenai bagaimana pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat. Model yang dikembangkan pada penelitian ini dengan memasukkan variabel-variabel: budaya organisasi sebagai variabel independen yang menjelaskan bagaimana cara mengidentifikasi nilai-nilai dan simbol-simbol yang dipahami dan dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi (Pawirosumarto *et. al.*, 2017), kepuasan kerja sebagai variabel independen yang menjelaskan bagaimana cara mencerminkan perasaan karyawan selama bekerja di perusahaan dan memperhatikan kondisi individu karyawan (Setiawan *et. al.*, 2020), komitmen organisasi sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana cara perusahaan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Setiawan *et. al.*, 2020). Dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen yang menjelaskan bagaimana cara perusahaan mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan selama jangka waktu tertentu, seperti kriteria, standar, atau target yang ditentukan (Eliyana *et. al.*, 2019).

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT Anugrah Tour Semesta pada Tahun 2020-2022

Aspek yang Dinilai	2020	2021	2022
Kinerja	67.15%	65.30%	64.04%
Kompetensi	17.15%	15.35%	12.36%
Pembinaan Sumber Daya Manusia	11.25%	9.20%	7.70%
Total	95.55%	89.85%	84.10%

Sumber: PT Anugrah Tour Semesta

Model pada penelitian ini diuji pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat yang bergerak di bidang jasa *tour and travel*. PT Anugrah Tour Semesta adalah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata internasional. Menyediakan berbagai paket tour personal, grup maupun company dengan wilayah cakupan benua Asia, Australia, Amerika, dan Eropa. Memiliki puluhan pilihan wisata ke berbagai negara tiap bulannya dengan memberangkatkan ribuan customer yang telah mempercayakan liburannya pada kami. Selain itu ATS Vacations juga menawarkan jasa seperti penjualan tiket pesawat domestik serta internasional, booking hotel luar negeri dan pembuatan visa.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta dalam waktu tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Oleh karena itu, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa kurangnya peningkatan kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta dari tahun ke tahun. Berdasarkan hal tersebut, maka penting bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi kinerja setiap karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan dengan optimal. Oleh karena itu, di dalam penelitian ini peneliti akan menelusuri dan mengkombinasikan empat variabel, yaitu budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Berbagai indikasi atau faktor seperti sebab akibat yang melatar-belakangi, efek yang terjadi, dan bagaimana cara mengatasi permasalahan yang ada di PT Anugrah Tour Semesta. Untuk itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kurangnya peningkatan kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat, mengenai keterkaitan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh komitmen organisasi apakah akan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kurangnya peningkatan kinerja karyawan dari tahun ke tahun di perusahaan.
- b. Kurangnya aturan dan norma yang berlaku dalam hal kurangnya komunikasi antar karyawan, kurangnya disiplin karyawan, dan kurangnya kerja sama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dapat menghambat kinerja karyawan di perusahaan.
- c. Sebagian karyawan merasa tidak puas bekerja di perusahaan. Hal ini memicu kinerja karyawan di perusahaan menjadi menurun.
- d. Masih rendahnya komitmen organisasi pada karyawan pada suatu kerja akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan di perusahaan.

3. Batasan Masalah

Agar mencapai tujuan yang diharapkan, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian yang digunakan hanya kepada karyawan PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- b. Objek penelitian yang digunakan adalah budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan pada karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah dalam penelitian, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- b. Apakah budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- c. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- d. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- e. Apakah komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- f. Apakah budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?
- g. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

- d. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- e. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- f. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.
- g. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk:

- a. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pengetahuan lebih mengenai manajemen sumber daya manusia, serta memberikan pemahaman tentang menilai pekerjaan yang akan dipilih.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang bermanfaat untuk membantu dalam mengambil langkah-langkah dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan sehingga berdampak pada kemajuan perusahaan dengan mengetahui faktor-faktor pendukungnya yaitu budaya organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi pada PT Anugrah Tour Semesta di Jakarta Barat.

- c. Bagi Masyarakat

Dapat memperluas ilmu terkait suatu perusahaan manajemen sumber daya manusia di bidang ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Sada, M., Al-Esmael, B., & Faisal, M. N. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. *EuroMed Journal of Business*, 12(2), 163-188. <https://doi.org/10.1108/EMJB-02-2016-0003>
- Al-Swidi, A. K., Gelaidan, H., & Saleh, R. M. (2021). The joint impact of green human resource management, leadership and organizational culture on employees' green behaviour and organisational environmental performance. *Journal of Cleaner Production*, 316. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.128112>
- Alwali, J., & Alwali, W. (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: a test of the mediating role of job satisfaction. *Leadership and Organization Development Journal*, 43(6), 928-952. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2021-0486>
- Aranki, D., Suifan, T., & Sweis, R. (2019). The relationship between organizational culture and organizational commitment. *Modern Applied Science*, 13(4), 137-154. <https://doi.org/10.5539/mas.v13n4p137>
- Ayala, Y., Peiró Silla, J. M., Tordera, N., Lorente, L., & Yeves, J. (2017). Job Satisfaction and Innovative Performance in Young Spanish Employees: Testing New Patterns in the Happy-Productive Worker Thesis: A Discriminant Study. *Journal of Happiness Studies*, 18(5). <https://doi.org/10.1007/s10902-016-9778-1>
- Bezdrob, M., & Sunje, A. (2021). Transient nature of the employees' job satisfaction: The case of the IT industry in Bosnia and Herzegovina. *European Research on Management and Business Economics*, 27(2), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100141>

- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas dan reliabilitas penelitian*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015), The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Cesário, F., & Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152-158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(7/8), 529-541. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-10-2019-0216>
- Chiu, W., Won, D., & Bae, J.-S. (2020), Internal marketing, organizational commitment, and job performance in sport and leisure services. *Sport, Business and Management*, 10(2), 105-123. <https://doi.org/10.1108/SBM-09-2018-0066>
- Darmishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- Davidescu, A. A. M., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian employees-Implications for sustainable human resource management. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Dorta-Afonso, D., González-de-la-Rosa, M., García-Rodríguez, F. J., & Romero-Domínguez, L. (2021). Effects of high-performance work systems (HPWS) on

hospitality employees' outcomes through their organizational commitment, motivation, and job satisfaction. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063226>

Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25, 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>

Gencer, G., Atay, H., Gurdogan, A., & Colakoglu, U. (2023). The relationship between organizational culture, organizational silence and job performance in hotels: the case of Kuşadası. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(1), 70-89. <https://doi.org/10.1108/JHTI-01-2021-0001>

Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Penerbit Yoga Pratama.

Goksoy, A., & Alayoglu, N. (2013). The impact of perception of performance appraisal and distributive justice fairness on employees' ethical decision making in paternalist organizational culture. *Performance Improvement Quarterly*, 26(1). <https://doi.org/10.1002/piq.21137>

Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208-1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>

- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.006>
- Hirschi, A., & Spurk, D. (2021). Ambitious employees: Why and when ambition relates to performance and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 127. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103576>
- Imamoglu, S. Z., Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. (2019). The effect of organizational justice and organizational commitment on knowledge sharing and firm performance. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.129>
- Inanlou, Z., & Ahn, J. Y. (2017). The effect of organizational culture on employee commitment: A mediating role of human resource development in Korean firms. *Journal of Applied Business Research*, 33(1), 87-94. <https://doi.org/10.19030/jabr.v33i1.9869>
- Kasmir. (2022). *Pengantar metodologi penelitian untuk ilmu manajemen, akuntansi, dan bisnis*. Depok: Penerbit RajaGrafindo Persada.
- Kim, J. S., Song, H. J., & Lee, C. K. (2016). Effect of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 25-32. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.007>
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>

- Limaj, E., & Bernroider, E. W. (2019). The roles of absorptive capacity and cultural balance for exploratory and exploitative innovation in SMEs. *Journal of Business Research*, 94, 137-153. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.052>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Maamari, B. E., & Saheb, A. (2018). How organizational culture and leadership style affect employees' performance of genders. *International Journal of Organizational Analysis*, 26(4), 630-650. <https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2017-1151>
- Marques-Quinteiro, P., Vargas, R., Eifler, N., & Curral, L. (2019). Employee adaptive performance and job satisfaction during organizational crisis: the role of self-leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1). <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1551882>
- Naiyananont, P., & Smuthranond, T. (2017). Relationships between ethical climate, political behavior, ethical leadership, and job satisfaction of operational officers in a wholesale company, Bangkok Metropolitan Region. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 345-351. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.07.005>
- Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2016). Studying the links between organizational culture, innovation, and performance in Spanish companies. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(1), 30-41. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.009>
- Nikpour, A. (2017). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(1), 65-72. <https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60432>

- Ocen, E., Francis, K., & Angundaru, G. (2017). The role of training in building employee commitment: the mediating effect of job satisfaction. *European Journal of Training and Development*, 41(9), 742–757. <https://doi.org/10.1108/EJTD-11-2016-0084>
- Pawirosumarto, S., Sarjana, K. P., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia, *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337-1558. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-10-2016-0085>
- Purnomo, B. R., Eliyana, A., & Pramesti, E. D. (2020). The effect of leadership style, organizational culture, and job satisfaction on employee performance with organizational commitment as the intervening variable. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 446-458. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.10.68>
- Rohim, A., & Budhiasa, I. G. S. (2019). Organizational culture as moderator in the relationship between organizational reward on knowledge sharing and employee performance. *Journal of Management Development*, 38(7). <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2018-0190>
- Rojikinnor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2023). The role of compensation as a determinant of performance and employee work satisfaction: a study at the PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 39(4), 943-956. <https://doi.org/10.1108/JEAS-06-2020-0103>
- Santos, A. S., Reis Neto, M. T., & Verwaal, E. (2018). Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(8), 1352-1370. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>

- Sarhan, N., Harb, A., Shrafat, F., & Alhusban, M. (2020). The effect of organizational culture on the organizational commitment: Evidence from hotel industry. *Management Science Letters*, *10*, 183-196. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.8.004>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business eighth edition*. USA: John Wiley and Sons.
- Setiawan, R., Eliyana, A., Suryani, T., & Christopher, J. (2020). Creating job satisfaction in a strict organization. *Opcion*, *36*(Special Edition 27), 376-385. *Sociala*, *56*, 19-43.
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being. *Journal of Service Management*, *27*(5), 773-797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Silva, P., Moreira, A. C., & Mota, J. (2023). Employees' perception of corporate social responsibility and performance: the mediating roles of job satisfaction, organizational commitment and organizational trust. *Journal of Strategy and Management*, *16*(1), 92-111. <https://doi.org/10.1108/JSMA-10-2021-0213>
- Soomro, B. A., & Shah, N. (2019). Determining the impact of entrepreneurial orientation and organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance. *South Asian Journal of Business Studies*, *8*(3), 266-282. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-12-2018-0142>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tabouli, E. M. A., Habtoor, N. A., & Nashief S., M. (2016). The impact of human resources management on employee performance: organizational commitment mediator variable. *Asian Social Science*, *12*(9), 176-192. <https://doi.org/10.5539/ass.v12n9p176>

- Thakur, R., & Workman, L. (2016), Customer portfolio management (CPM) for improved customer relationship management (CRM): Are your customers platinum, gold, silver, or bronze? *Journal of Business Research*, 69(10), 4095-4102. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.042>
- Thiagaraj, D., & Thangaswamy, A. (2017). Theoretical concept of job satisfaction-a study. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 5(6), 464-470. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v5.i6.2017.2057>
- To, W. M., & Huang, G. (2022). Effects of equity, perceived organizational support and job satisfaction on organizational commitment in Macao's gaming industry. *Management Decision*, 60(9), <https://doi.org/10.1108/MD-11-2021-1447>
- Tosun, N., & Ulusoy, H. (2017). The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses? *Journal of Economics and Management*, 28(2), 90-111. <https://doi.org/10.22367/jem.2017.28.06>
- Ulabor, E. A., & Bosede, A. I. (2019). Employee commitment and organizational performance in selected fast food outlets in Osun State. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 1(1), 23-37. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v1i1.55>
- Wang, H., Han, X., & Li, J. (2021). Supervisor narcissism and employee performance: a moderated mediation model of affective organizational commitment and power distance orientation. *Basic and Applied Social Psychology*, 43(1). <https://doi.org/10.1080/01973533.2020.1810042>
- Xiong, Z., Jianmu, Y. E., & Pengju, W. A. N. G. (2017). Psychological contract and turnover intention of dispatched employees: Mediating effects of job satisfaction and organizational commitment. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 56, 19.

Yanuar., Lego, Y., & Masman, R. R. (2019). Job Performance and Government Banks: Evidence from Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(11), 197-212.

Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>