

PENGARUH PENGEMBANGAN KARYAWAN, BUDAYA
ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN
(Studi pada Karyawan PT Global Tiket Network)

SKRIPSI



Nama : Veronica Destinna Lucky Nugraheni
Nim : 43121120077

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025

PENGARUH PENGEMBANGAN KARYAWAN, BUDAYA
ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN
(Studi pada Karyawan PT Global Tiket Network)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Veronica Destinna Lucky Nugraheni
Nim : 43121120077

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Veronica Destinna Lucky Nugraheni
NIM : 43121120077
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2025



Veronica Destinna Lucky Nugraheni
NIM : 43121120077

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : VERONICA DESTINNA LUCKY NUGRAHENI
NIM : 43121120077
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGEMBANGAN KARYAWAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BERKELANJUTAN (Studi pada Karyawan PT Global Tiket Network)
Hasil Pengecekan Turnitin : 25%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Jakarta, 15 November 2025
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

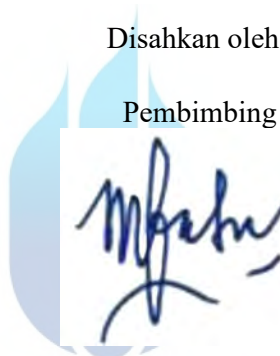
2025/November/15/0000000680/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Veronica Destinna Lucky Nugraheni
NIM : 43121120077
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengembangan Karyawan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan (Studi pada Karyawan PT Global Tiket Network)
Tanggal Sidang : 20 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mafizatun Nurhayati, S.E., M.M

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-08255548



Scan QR or [click here](#) to Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan karyawan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berkelanjutan pada PT Global Tiket Network. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya persaingan di industri digital Indonesia yang diproyeksikan mencapai USD 146 miliar pada tahun 2025 (Google, Temasek & Bain, 2023). Selain itu, fenomena *Great Resignation* dan *Quiet Quitting* menimbulkan tantangan baru bagi perusahaan dalam mempertahankan kualitas sumber daya manusia. Permasalahan kinerja tercermin dari tingginya keluhan pelanggan, khususnya terkait layanan *customer service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan divisi *Customer service*, dengan teknik sampling jenuh sehingga diperoleh 60 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ($t\text{-value} = 7,862$; $p < 0,001$), budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan ($t\text{-value} = 5,431$; $p < 0,001$), serta lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan ($t\text{-value} = 6,019$; $p < 0,001$). Nilai *R-Square* sebesar 0,684 mengindikasikan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 68,4% variasi kinerja karyawan berkelanjutan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh budaya organisasi yang adaptif serta lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, manajemen perlu memperkuat program pengembangan berkelanjutan, memperkuat nilai budaya digital, dan menciptakan ekosistem kerja yang nyaman agar daya saing perusahaan tetap terjaga.

Kata Kunci: Pengembangan Karyawan, Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan Berkelanjutan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of employee development, organizational culture, and work environment on sustainable employee performance at PT Global Tiket Network. The background of this research is based on the increasing competition in Indonesia's digital industry, which is projected to reach USD 146 billion in 2025 (Google, Temasek & Bain, 2023). In addition, the phenomena of the Great Resignation and Quiet Quitting have created new challenges for companies in maintaining the quality of human resources. Performance issues are reflected in the high number of customer complaints, particularly regarding customer service. This research employs a quantitative approach with an associative method. The population of the study consists of all employees in the Customer service division, using a saturated sampling technique, resulting in 60 respondents. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings indicate that employee development has a positive and significant effect on performance ($t\text{-value} = 7.862$; $p < 0.001$), organizational culture has a positive and significant effect ($t\text{-value} = 5.431$; $p < 0.001$), and the work environment also has a positive and significant effect ($t\text{-value} = 6.019$; $p < 0.001$). The R-Square value of 0.684 shows that these three variables are able to explain 68.4% of the variation in sustainable employee performance, while the remaining variance is influenced by other factors outside the model. The implications of this study highlight that employee performance is not only determined by individual competencies, but also by an adaptive organizational culture and a conducive work environment. Therefore, management needs to strengthen continuous development programs, reinforce digital cultural values, and create a supportive work ecosystem to maintain the company's competitiveness.

Keywords: Employee Development, Organizational Culture, Work Environment, Sustainable Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Pengembangan Karyawan, Budaya Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Berkelanjutan (Studi pada Karyawan PT Global Tiket Network)”** dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak khususnya Ibu Dr. Mafizaton Nurhayati, SE.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasihat – nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, M selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, PH.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Tine Yuliantini, M.M selaku Dosen Penelaah pada sidang seminar proposal yang telah memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini

5. Bapak Anton Hindardjo, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Penguji pada sidang tugas akhir atas kesediaannya memberikan arahan, kritik, dan saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini. Bimbingan yang diberikan telah membantu penulis dalam memperbaiki kualitas penelitian, baik dari segi substansi maupun metodologi.
6. Bapak Muhammad Nashar D, S.E., MBA selaku penguji 2 pada sidang tugas akhir yang dengan penuh perhatian telah memberikan masukan, koreksi, serta pemikiran yang konstruktif. Segala arahan yang diberikan menjadi kontribusi penting dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh karyawan divisi *Customer service* pada PT Global Tiket Network yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di tahap selanjutnya. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif baik

bagi dunia akademik maupun praktis, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Jakarta, Juli 2025

Veronica Destinna Lucky Nugraheni



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
CEK HASIL PLAGIASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. Pembangunan Berkelanjutan	15
a. Pengertian Pembangunan Berkelanjutan	15
b. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	16
3. Kinerja Karyawan	18
a. Pengertian Kinerja Karyawan	18
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	19
c. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	20
4. Pengembangan Karyawan	22
a. Pengertian Pengembangan Karyawan	22
b. Dimensi dan Indikator Pengembangan Karyawan	23
c. Tujuan Pengembangan Karyawan	24
5. Budaya Organisasi	27
a. Pengertian Budaya Organisasi	27
b. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi	28
6. Lingkungan Kerja	29
a. Pengertian Lingkungan Kerja	29
b. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pengembangan Hipotesis	38

1. Pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan	38
2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	39
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasional Variabel	41
1. Definisi Variabel	42
2. Operasionalisasi Variabel	43
D. Skala pengukuran	45
E. Populasi dan Sampel	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Metode Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)	49
a. Pengertian SEM-PLS	49
b. Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	49
c. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Analisis Deskriptif	54
1. Gambaran Umum Perusahaan	54
2. Analisis Deskriptif Responden	56
3. Deskripsi Variabel	59
B. Analisis Partial Least Square	64
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	73
1. Pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan	73
2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	73
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Keluhan Pelanggan PT Global Tiket Network (Tiket.com)	3
1.2	Hasil Pra-Survei Karyawan PT Global Tiket Network	6
1.3	<i>Research Gap</i>	10
2.1	Penelitian terdahulu	32
3.1	Operasionalisasi Variabel-Variabel Penelitian	44
3.2	Skala Likert	46
3.3	Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Penilaian Responden	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
4.5	Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Penilaian Responden	60
4.6	Statistik Deskriptif Variabel Pengembangan Karyawan	60
4.7	Statistik Deskriptif Variabel Budaya Organisasi	61
4.8	Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja	62
4.9	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	63
4.10	Uji Convergent Validity	64
4.11	Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	66
4.12	Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>	68
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	69
4.14	Hasil Uji <i>R-Square</i>	69
4.15	Hasil Uji <i>Q-Square</i>	70
4.16	Hasil Uji <i>F-Square</i>	70
4.17	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	40
4.1	Hasil Pls Algorithm	65
4.2	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> PLS	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian	92
2	Surat Hasil Cek Plagiasi	94
3	Kuisisioner	95
4	Deskripsi Responden	96
5	Deskripsi Variabel	97
6	Hasil Uji Pengukuran	106

