



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISA PENGARUH *JOB SATISFACTION, SOFT SKILL  
TRAINING, DAN WORK ENVIRONMENT* TERHADAP  
*EMPLOYEE PERFORMANCE*; TELAAH PADA KARYAWAN PT  
DESTINASI TIRTA NUSANTARA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Andrew Joshua Meda

Nim : 14130110027

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI**  
**ANALISA PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *SOFT SKILL TRAINING***  
**DAN *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* ;**  
**TELAAH PADA KARYAWAN PT DESTINASI TIRTA NUSANTARA**

Oleh:

Nama : Andrew Joshua Meda

NIM : 14130110027

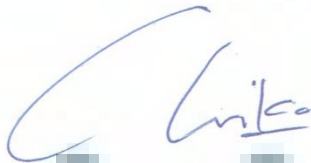
Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

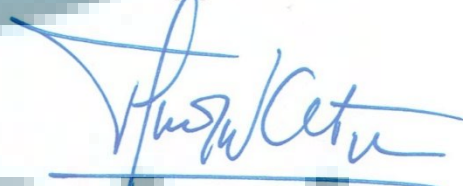
Tangerang, 30 Juli 2018

Ketua Sidang

Dosen Penguji



Nosica Rizkalla, S.E., MSc.



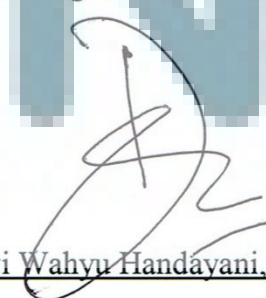
Dr. Johnny Natu Prihanto, M.M.

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Nurina Putri Handayani, S.E., M.M.



Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Andrew Joshua Meda

Nim : 14130110027

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Analisa Pengaruh Job Satisfaction, Soft Skill Training, dan Work Environment terhadap Employee Performance: Telaah pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara* merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh saya sendiri dan bukan plagiat dari karya ilmiah orang lain atau lembaga lain. Segala informasi yang berada dalam skripsi ini, secara keseluruhan telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

# UMM

Tangerang, 30 Juli 2018

Peneliti,



Andrew Joshua Meda

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Job Satisfaction*, *Soft Skill Training*, dan *Work Environment* terhadap *Employee Performance*: Telaah pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara” dengan baik dan tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Skripsi ini dibuat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

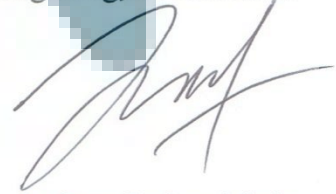
Skripsi yang telah dibuat oleh penulis ini juga tidak terlepas dari dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Tuhan Yesus karena atas kasih dan rahmat-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Orang tua yang selalu memberi dukungan baik doa, materi, maupun moril yang membuat penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nurina Putri Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dalam pembuatan skripsi yang selalu memberikan bantuan, masukan dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
4. Ketua Program Studi Manajemen yang memberikan dukungan dan masukan selama proses pembuatan skripsi.

5. Karina Insany yang selalu menemani dan memberi dukungan baik doa, materi, maupun moril yang membuat penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman penulis yaitu Nita Puspita, Maristha, Novianti Susanti yang juga selalu memberikan bantuan, masukan dan dukungan terutama dalam pengolahan data penelitian.
7. Sahabat panulis yang sudah memberikan dukungan, semangat, materil dan moril kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman seperjuangan skripsi lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama.
9. Semua pihak yang tidak dapat dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi dari yang sudah pernah dilakukan.

Tangerang, 30 Juli 2018



Andrew Joshua Meda

## ABSTRAK

*Employee performance* meliputi aspek seperti *job satisfaction*, *soft skill training*, dan *work environment*. Aspek-aspek tersebut dapat mendorong kinerja karyawan yang bekerja di dalam perusahaan, sehingga kinerja karyawan yang maksimal dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan. Sebagai perusahaan pariwisata terkemuka di Indonesia, PT Destinasi Tirta Nusantara perlu memperhatikan sumber daya manusia yang berkualitas untuk memperoleh kinerja perusahaan yang lebih baik. Berdasarkan data perusahaan, dapat terlihat bahwa *employee performance* PT Destinasi Tirta Nusantara mengalami penurunan di tahun 2017 dari tahun 2016. Oleh karena itu, PT Destinasi Tirta Nusantara perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah terdapat pengaruh *job satisfaction*, *soft skill training*, dan *work environment* terhadap *employee performance* pada karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara di Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan metode teknik *nonprobability sampling*, lebih detail lagi yaitu *judgemental sampling*. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 130 responden yang menjadi karyawan tetap PT Destinasi Tirta Nusantara yang sudah pernah mengikuti *soft skill training*. Kemudian data yang terkumpul diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *job satisfaction* dan *soft skill training* terhadap *employee performance*, sedangkan tidak terdapat pengaruh dari *work environment* terhadap *employee performance*.

**Kata Kunci :** *job satisfaction*, *soft skill training*, *work environment*, *employee performance*, industri pariwisata

# UMMN

## **ABSTRACT**

*Employee performance includes aspects such as job satisfaction, soft skills training, and work environment. These aspects can encourage the performance of employees who work within the company, than maximum employee performance can have a good impact on the company. As a leading tourism company in Indonesia, PT Destinasi Tirta Nusantara needs to pay attention to quality human resources to obtain better company performance. Based on company data, it can be seen that PT Destinasi Tirta Nusantara's employee performance experienced a decline in 2017 from 2016. Therefore, PT Destinasi Tirta Nusantara needs to pay attention to these aspects so that employees can improve their performance.*

*This study aims to analyze whether there is an effect of job satisfaction, soft skills training, and work environment on employee performance on PT Destinasi Tirta Nusantara employees in Jakarta.*

*The method used in this research is descriptive method, with nonprobability sampling technique, more detail is judgmental sampling. Primary data was obtained from the results of questionnaires distributed to 130 respondents who became permanent employees of PT Destinasi Tirta Nusantara who had attended soft skills training. Then the data collected is processed by using SPSS application version 23.*

*The results of this study indicate that there is a positive influence of job satisfaction and soft skills training on employee performance, while there is no effect of work environment on employee performance.*

**Keywords:** *job satisfaction, soft skill training, work environment, employee performance, tourism industry.*

# UMN



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Batasan Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	19
2.1 Manajemen.....	19
2.2 Sumber Daya Manusia.....	20
2.2.1 Fungsi Sumber Daya Manusia.....	21
2.3 Pengertian <i>Job Satisfaction</i> .....	22
2.3.1 Faktor-faktor Pendorong <i>Job Satisfaction</i> .....	23
2.3.2 Dampak <i>Job satisfaction</i> dan <i>Dissatisfaction</i> di Tempat Kerja.....	23
2.4 Pengertian <i>Soft Skills</i> .....	24
2.4.1 Komponen <i>Soft Skill</i> .....	25
2.5 Pengertian <i>Training</i> .....	29
2.5.1 Metode <i>Training</i> .....	29
2.6 Pengertian <i>Soft Skill Training</i> .....	30
2.7 Pengertian <i>Work Environment</i> .....	31
2.7.1 Jenis <i>Work Environment</i> .....	32
2.8 Pengertian <i>Performance</i> .....	34

2.8.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Performance</i> .....	35
2.9 Pengertian <i>Employee Performance</i> .....	36
2.10 Hubungan Antar Variabel.....	37
2.10.1 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	37
2.10.2 Pengaruh <i>Soft Skill Training</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	38
2.10.3 Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	39
2.11 Model Penelitian.....	40
2.11 Hipotesa Penelitian .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	47
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	49
3.2 Struktur Organisasi .....	51
3.3 Desain Penelitian .....	52
3.3.1 <i>Research Data</i> .....	52
3.3.2 Metode Penelitian.....	53
3.3.3 Sampling Frame .....	54
3.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	54
3.4.1 Target Populasi dan Sampel .....	54
3.4.2 <i>Sampling Techniques</i> .....	55
3.4.2.1 <i>Probability Sampling</i> .....	55
3.4.2.2 <i>Nonprobability Sampling</i> .....	56
3.4.3 <i>Sampling Size</i> .....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data.....	58
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	58
3.6 Periode Penelitian .....	59
3.7 Skala Pengukuran .....	59

3.8	Definisi Operasional Variabel .....	60
3.8.1	<i>Independent Variable (X)</i> .....	60
3.8.1.1	<i>Job Satisfaction (X1)</i> .....	60
3.8.1.2	<i>Soft Skill Training (X2)</i> .....	61
3.8.1.3	<i>Work Environment (X3)</i> .....	61
3.8.2	<i>Dependent Variable (Y)</i> .....	62
3.8.2.1	<i>Employee Performance (Y1)</i> .....	62
3.9	Teknik Pengolahan Analisis Data.....	63
3.9.1	Uji Instrumen.....	63
3.9.1.1	Uji Validitas .....	63
3.9.1.2	Uji Reliabilitas .....	64
3.9.2	Uji Asumsi Klasik .....	65
3.9.2.1	Uji Multikolinearity .....	65
3.9.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	65
3.9.2.3	Uji Normalitas.....	66
3.9.3	Uji Model .....	66
3.9.3.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
3.9.4	Uji Hipotesis.....	66
3.9.4.1	Analisis Regresi Berganda.....	66
3.9.4.2	Uji Statistik ( <i>t-test</i> ).....	67
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>73</b>
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	73
4.1.1	Profil Responden .....	73
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	79
4.2.1	<i>Job Satisfaction (X<sub>1</sub>)</i> .....	80
4.2.2	<i>Soft Skill Training (X<sub>2</sub>)</i> .....	82
4.2.3	<i>Work Environment (X<sub>3</sub>)</i> .....	86
4.2.4	<i>Employee Performance (Y)</i> .....	88
4.3	Uji Instrumen .....	91
4.3.1	Uji Validitas .....	91
4.3.1.1	Uji Validitas <i>Pretest</i> dengan 30 Responden .....	91

4.3.1.2 Uji Validitas Maintest .....	98
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	105
4.3.2.1 Uji Reabilitas Untuk Pretest .....	105
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Maintest .....	108
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	111
4.4.1 Uji Multikolonieritas .....	111
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	112
4.4.3 Uji Normalitas .....	113
4.4.4 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov <i>Job Satisfaction</i> .....	114
4.4.5 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov <i>Soft Skill Training</i> ...	115
4.4.6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov <i>Work Environment</i> ..	116
4.5 Uji Model .....	116
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi .....	116
4.6 Uji Hipotesis .....	117
4.6.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	117
4.6.2 Uji Regresi Berganda .....	120
4.7 Implikasi Manajerial .....	121
4.7.1 <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	122
4.7.2 <i>Soft Skill Training</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	123
4.7.3 <i>Work Environment</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	123
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN</b> .....	125
5.1 Kesimpulan .....	125
5.2 Saran .....	126
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	126
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	131
5.3 Limitasi Penelitian .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	134
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei <i>Job Satisfaction</i> Karyawan .....	6
Gambar 1.2 Pendapatan PT Destinasi Tirta Nusantara 2016 dan 2017 .....	13
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	50
Gambar 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Gambar 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	73
Gambar 4.3 Identifikasi Berdasarkan Lama Bekerja .....	73
Gambar 4.4 Identifikasi Berdasarkan Jabatan Karyawan .....	74
Gambar 4.5 Identifikasi berdasarkan usia responden .....	75
Gambar 4.6 Identifikasi berdasarkan status pernikahan .....	76
Gambar 4.7 Identifikasi berdasarkan pendidikan terakhir .....	76
Gambar 4.8 Identifikasi berdasarkan department .....	77
Gambar 4.9 Hasil <i>Uji Heteroskedastisitas</i> untuk Variabel Independent dari <i>job satisfaction, soft skill training</i> dan <i>work environment</i> , serta Variabel dependend dari <i>employee performance</i> .....	111
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas untuk Variabel Independent <i>job satisfaction,</i> <i>soft skill training,</i> dan <i>work environment</i> , serta Variabel dependend dari <i>employee performance</i> .....	113

U  
M  
N

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia .....	1
Tabel 1.2 Data Keterlambatan dan ketidakhadiran Karyawan PT Destinasi Tirta Nusantara .....	9
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....	59
Tabel 3.2 Tabel Operational Variabel .....	68
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Rata-rata Jawaban Responden Untuk Variabel Positif .....	78
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	79
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Soft Skill Training</i> .....	82
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Work Environment</i> .....	85
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Performance</i> .....	88
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Pretest</i> untuk Variabel <i>Job Satisfaction</i> ( $X_1$ ) .....	91
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Pretest</i> untuk Variabel <i>Soft Skill Training</i> ( $X_2$ ) .....	92
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Pretest</i> untuk Variabel <i>Work Environment</i> ( $X_3$ ) .....	93
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Pretest</i> untuk Variabel <i>Work Environment</i> ( $X_3$ ) .....	95
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> .....	96
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Maintest</i> Untuk <i>Job Satisfaction</i> ( $X_1$ ) .....	97
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Maintest</i> Untuk <i>Soft Skill Training</i> ( $X_2$ ) .....	98
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Maintest</i> Untuk <i>Work Environment</i> ( $X_3$ ) .....	100
Tabel 4.14 Uji Validitas <i>Maintest</i> Untuk <i>Employee Performance</i> (Y) .....	101
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Maintest</i> .....	103
Tabel 4.16 Uji <i>Reliabilitas Pre-Test</i> untuk Variabel <i>Job Satisfaction</i> ( $X_1$ ) .....	104
Tabel 4.17 Uji <i>Reliabilitas Pre-Test</i> untuk Variabel <i>Soft Skill Training</i> ( $X_2$ ) .....	104
Tabel 4.18 Uji <i>Reliabilitas Pre-Test</i> untuk Variabel <i>Work Environment</i> ( $X_3$ ) .....	105
Tabel 4.19 Uji <i>Reliabilitas Pre-Test</i> untuk Variabel <i>Employee Performance</i> (Y) .....	105

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Pretest .....	106
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Main-test Untuk Job Satisfaction ( $X_1$ ) .....	107
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Main-test Untuk Soft Skill Training ( $X_2$ ) .....	107
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Main-test Untuk Work Environment ( $X_3$ ) .....	108
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Main-test Untuk Employee Performance (Y) .....	108
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Maintest .....	109
Tabel 4.26 Uji Multikolonieritas untuk Variabel Independent dari <i>job satisfaction, soft skill training, dan work environment</i> , serta Variabel dependent <i>employee performance</i> .....	110
Tabel 4.27 Uji Model untuk Variabel Independent dari <i>job satisfaction, soft Skill training, dan work environment</i> , serta Variabel dependend dari <i>employee performance</i> .....	114
Tabel 4.28 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) untuk Variabel Independent dari <i>job satisfaction, soft skill training, dan work environment</i> , serta Variabel dependend dari <i>employee Performance</i> .....	115
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis .....	117
Tabel 4.30 Uji Regresi untuk Variabel Independent dari <i>job satisfaction, soft skill training, dan work environment</i> , serta Variabel dependent dari <i>employee performance</i> .....	118

