

**PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*, BUDAYA ORGANISASI, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SINAR 1 SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

DWIVATSIH ROOFELIN
21012010110/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*, BUDAYA ORGANISASI, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SINAR 1 SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**DWIVATSIH ROOFELIN
21012010110/FEB/EM**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*, BUDAYA ORGANISASI, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SINAR 1 SIDOARJO**

Disusun Oleh :

DWIVATSIH ROOFELIN
21012010110/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada Tanggal : Juli 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 196409201989032001

Tim Penguji

Ketua



Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M
NIPPPK. 196207282021211001

Anggota



Ayundha Evanthy, S.E., M.S.M
NPT. 21219870301350

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwivatsih Roofelin
NPM : 21012010110
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2025

Yang Membuat pernyataan



Dwivatsih Roofelin

NPM 21012010110

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan Karyawan, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sinar"

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian tingkat sarjana Strata (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Dr.Dra.Ika Korika Swasti, M.Pd selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan dukungan hingga penyusunan skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

5. Kepada ayah tercinta yaitu Bapak Yudi Sunarto, seorang ayah yang menjadi alasan penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan di jenjang perkuliahan. Beliau memang hanya lulusan STM dan tidak melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan penuh hingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana. Terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan putri kecilmu ini.
6. Pintu surgaku ibunda tercinta yaitu Ibu Rumiasih yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi tempat berpulang ternyaman bagi penulis. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama ini. Terima kasih untuk segala do'a yang telah dipanjatkan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
7. Kedua saudara kandung penulis, Mas Yumas Nulad Attanziel dan Adik Weka Abhista Rasendriya yang menjadi pelengkap dan pemberi warna di kehidupan penulis. Terima kasih karena telah memberikan dukungan dan selalu mengingatkan penulis untuk terus semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-Teman MAHAPALA terkhususnya Angkatan 37 SUMERAREKA. Terimakasih atas kebersamaanya, suka cita, dan warna yang diberikan selama masa perkuliahan. MAHAPALA bukan tempat orang-orang berlatih, Tapi MAHAPALA adalah tempat untuk orang-orang yang mau berlatih, jadi terima kasih karena sudah mau belajar dan berproses bersama di MAHAPALA. Salam Rimba! MAHAPALA, MAHAPALA,MAHAPALA.

9. Semua pihak yang telah membantu, memberikan doa, dan semangat selama penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, tetapi mempunyai jasa yang tidak ternilai dalam penyusunan skripsi ini.
10. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
- Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Sidoarjo, 11 Februari 2025

Dwivatsih Roofelin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan teori	18
2.2.1 <i>Knowledge sharing</i>	18
2.2.2 Budaya Organisasi	24
2.2.3 Beban Kerja	27
2.2.4 Kinerja Karyawan.....	30
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1 Definisi Operasional	37
3.1.2 Variabel	41
3.2 Teknik Penentuan Sampel	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data.....	44
3.3.3 Pengumpulan Data	44
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	45
3.4.1 Teknik Analisis	45
3.4.2 Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1 Profil Perusahaan	52
4.1.2 Stuktur Organisasi	53
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	54

4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Deskriptif Responden	55
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	60
4.3.1 Outer Model.....	60
4.3.2 Inner Model.....	66
4.3.3 Uji Hipotesis	68
4.4 Pembahasan.....	69
4.4.1 Pengaruh <i>Knowledge sharing</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	69
4.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	70
4.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan 2024-2025.....	2
Tabel 1. 2 Pra Survey <i>Knowledge sharing</i>	6
Tabel 1. 3 Pra Survey Budaya Organisasi	8
Tabel 1. 4 Perhitungan Beban Kerja Karyawan	11
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X1. <i>Knowledge sharing</i>	55
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X2.Budaya Organisasi	55
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel X3.Beban Kerja	56
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Y.Kinerja Karyawan	58
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loadings	61
Tabel 4. 7 Hasil Cross Loading	64
Tabel 4. 8 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	65
Tabel 4. 9 Hasil Reliabilitas Komposit.....	65
Tabel 4. 10 Hasil R SSquare	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Langkah-Langkah PLS	46
Gambar 3. 2 Model Struktural PLS	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Hotel Sinar 1 Sidoarjo	53
Gambar 4. 2 Model PLS.....	60
Gambar 4. 3 Koefisien jalur	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	85
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS.....	87

PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*, BUDAYA ORGANISASI, DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SINAR 1 SIDOARJO

Oleh :
Dwivatsih Roofelin
21012010110/FEB/EM

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan industri perhotelan, terutama di tengah meningkatnya ekspektasi pelanggan. Hotel Sinar 1 Sidoarjo mengalami berbagai keluhan yang mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Knowledge sharing*, budaya organisasi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar 1 Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah karyawan Hotel Sinar 1 yang berjumlah 30 orang dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabe *Knowledge sharing*, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan SDM yang efektif, terutama melalui peningkatan alur berbagi pengetahuan, penguatan nilai-nilai budaya kerja, serta distribusi beban kerja yang seimbang guna menunjang peningkatan kualitas layanan hotel.

Kata kunci: *Knowledge sharing*, Budaya Organisasi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Hotel Sinar 1