

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AL ANDALUS
NUSANTARA TRAVEL**

SKRIPSI



Oleh :

Tiara Kusumadewi
21012020321/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ALANDALUS
NUSANTARA TRAVEL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Tiara Kusumadewi
21012020321/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

SKRIPSI

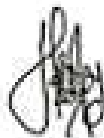
**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AL ANDALUS
NUSANTARA TRAVEL**

DISUSUN OLEH :

TIARA KUSUMADEWI
21012010321/ 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 : 17 Juli 2025**

Pembimbing Utama



Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M
NIP. 198410132019032010

**Tim Penguji
Ketua**



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

Anggota



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

**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 di bawah ini :

Nama : Tiara Kusumadewi
NPM : 21012010321
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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/Tesis/Disertasi 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

A red official stamp from Universitas Mitra Timur is visible, featuring the university's logo and name. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The signature appears to be 'Tiara Kusumadewi'.

Tiara Kusumadewi
NPM. 21012010321

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT , atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang dengan judul “**Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Komunikasi Interpersonal, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Al Andalus Nusantara Travel.**”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa telah banyak pihak yang memberikan dukungan, motivasi, serta inspirasi dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung kepada saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena, itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Ec. Tri Kartika. Pertiwi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, memberi saran, arahan, dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Mbak Dwi atas segala bantuan dan informasi yang diberikan mengenai perusahaan selama proses

penelitian, serta kepada seluruh staff PT. Al Andalus Nusantara Travel yang telah bersedia meluangkan waktu dan turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Terima kasih kepada orang tua penulis Bapak dan Mama yang telah memberi dukungan, baik secara materi, maupun moral, serta memberi semangat dan doa kepada penulis dalam melaksanakan berbagai kegiatan untuk menyelesaikan pendidikan. Tanpa dukungan mereka penulis tidak bisa sampai titik dimana dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
7. Penulis menyampaikan terima kasih kepada almarhumah ibu tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis dalam masa yang berarti, hingga penulis dapat terus bersemangat dan mencapai titik ini.
8. Kepada kedua saudara penulis, menyampaikan ucapan terima kasih telah menemani, memotivasi, memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada syafira yang selalu menemani dalam proses penulisan skripsi ini baik tenaga maupun waktu untuk menghibur, sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah senantiasa meluangkan waktu, memberikan bantuan, motivasi, dukungan serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang dapat bersifat membangun dalam penulisan penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak.

Surabaya, 24 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori.....	14
2.2.1. Kinerja Karyawan	14
2.2.2. <i>Perceived organizational support</i>	16
2.2.3. Komunikasi Interpersonal.....	18
2.2.4. Beban Kerja	20
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1. Hubungan Antara variabel Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	22
2.3.2. Hubungan Antara Variabel Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	22
2.3.3. Hubungan Antara Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	23
2.4 Kerangka Konseptual	24
2.5 Hipotesis	24
METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.1.1. Definisi Operasional	25
3.1.2 Pengukuran Variabel	28
3.2. Teknik Penentuan Sample	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sample	29

3.3. Teknik Dan Pengumpulan Data.....	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Sumber Data	30
3.3.3. Pengumpulan Data.....	31
3.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
3.4.1. Teknik Analisis	32
3.4.2. Model Spesifikasi PLS	32
3.4.3. Tahapan Menggunakan PLS	33
3.4.4 Asumsi PLS	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah PT. Al Andalus Nusantara Travel.....	40
4.1.2. Visi dan Misi PT. Al Andalus Nusantara Travel	40
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Al Andalus Nusantara Travel.....	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Deskripsi Variabel dan Indikator	46
4.3. Analisa dan Pengujian Hipotesis	53
4.4. Pembahasan	60
4.4.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	60
4.4.2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	62
4.4.3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Target Dan Realisasi Penjualan	3
Tabel 2 Data Jam Kerja Karyawan Periode 2024	7
Tabel 3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	44
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 5 Karakteristi Responden Pendidikan Tarakhir	45
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
Tabel 7 Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	46
Tabel 8 Frekuensi Jawaban Variabel Komunikasi Interpersonal	48
Tabel 9 Frenkuensi Jawaban Variabel Beban Kerja	50
Tabel 10 Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Karyawan.....	51
Tabel 11 Outer Loading.....	53
Tabel 12 Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 13 Cross Loading	55
Tabel 14 Composite Reliability	56
Tabel 15 R-Square.....	59
Tabel 16 Path Coeffisients Hipotesis Langsung.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 2 Diagram Kontruksi	34
Gambar 3 Struktur Organisasi	41
Gambar 4 Outer Loading dengan Factor Loading, Path Coeffisients, dan R-Square	57
Gambar 5 Inner Model dengan Nilai T-Statistic Bootstrapping	58

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AL ANDALUS
NUSANTARA TRAVEL**

Oleh :

**Tiara Kusumadewi
21012010321/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Industri jasa travel umroh dan haji merupakan salah satu sektor yang terus mengalami pertumbuhan, terutama di negara yang mayoritas penduduknya muslim seperti indonesia. Pada tahun 2024 mengalami peningkatan yang signifikan. persaingan dalam industri serupa semakin kompetitif seiring dengan munculnya berbagai agen perjalanan. Menghadapi tantangan tersebut perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support*, komunikasi interpersonal, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan populasi menggunakan sample jenuh dimana seluruh karyawan menjadi responden yang berjumlah 40 karyawan. Dalam pengumpulan data dibagi menjadi dua, data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuisioner dan wawancara, lalu data sekunder diperoleh dari sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan dokumen perusahaan. Teknik analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kinerja karyawan, dan beban kerja tidak memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Pengaruh, Perceived Organizational Support, Komunikasi Interpersonal, Beban Kerja