

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN FASILITAS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CITRATEL  
REGIONAL SIDOARJO**

**SKRIPSI**



Oleh :

**FINDI AFIFATUR RODIYAH**  
**NPM. 22042010279**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2026**

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN FASILITAS  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CITRATEL  
REGIONAL SIDOARJO**

**SKRIPSI**



Oleh :

**FINDI AFIFATUR RODIYAH**  
**NPM. 22042010279**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja, dan Fasilitas Kerja terhadap  
Kinerja Karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo**

**Disusun oleh:**

**Findi Afifatur Rodiyah**

**NPM 22042010279**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Pembimbing Utama**

**Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB**

**NPT. 21219920526338**

**Mengetahui,**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**



**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**

**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN FASILITAS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CITRATEL REGIONAL SIDOARJO**

Oleh :

**FINDI AFIFATUR RODIYAH**  
NPM. 22042010279

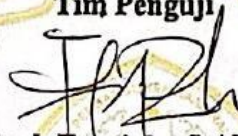
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 25 Juni 2026

**Pembimbing Utama**

**Tim Penguji**

  
**Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB**  
NPT. 21219920526338

1. Ketua

  
**Sumainah Fahziah, S.AB., M.AB**  
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris

  
**Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A**  
NIP. 197712042025211022

3. Anggota

  
**Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB**  
NPT. 21219920526338

Mengetahui,  
**DEKAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Findi Afifatur Rodiyah  
NPM : 22042010279  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

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 lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka. Saya juga menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada ~~Tugas Akhir/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, 30 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Findi Afifatur Rodiyah  
NPM.2204210279

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Citratel Regional Sidoarjo**” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan segala perhatian dan bantuannya dengan memberikan saran, arahan serta nasihat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga ini menyampaikan banyak ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Ayah yang kini beristirahat dalam keabadian, namun cintanya tetap hidup dalam setiap langkah saya.

5. Mama dan Papa yang telah memberikan dukungan, doa restu serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama perkuliahan.
7. Serta untuk seluruh pihak yang telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Pelatihan Kerja .....	23
2.2.2 Beban Kerja.....	29
2.2.3 Fasilitas Kerja.....	32
2.2.4 Kinerja Karyawan .....	37
2.2.5 Hubungan Antar Variabel.....	42
2.3 Kerangka Berpikir .....	45
2.4 Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>49</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Lokasi Penelitian .....	49
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	50
3.3.1 Definisi Operasional.....	50
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	58

3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	59
3.4.1	Populasi .....	59
3.4.2	Sampel.....	60
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	61
3.5.1	Jenis Data .....	61
3.5.2	Sumber Data.....	62
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.5	Teknik Analisis Data .....	64
3.6.1	Kualitas Data.....	64
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	68
3.6.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	71
3.6.4	Uji Hipotesis.....	72
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>78</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	78
4.1.1	Sejarah Singkat PT Citratel Regional Sidoarjo.....	78
4.2	Visi, Misi, dan Struktur Organisasi .....	80
4.2.1	Visi.....	80
4.2.2	Misi .....	80
4.2.3	Struktur Organisasi PT Citratel Regional Sidoarjo.....	80
4.2.4	Deskripsi Pekerjaan Pada Setiap Bidang di PT Citratel Regional Sidoarjo .....	82
4.3	Karakteristik Responden .....	85
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	85
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	86
4.4	Analisis Statistik Deskripsi Variabel.....	88
4.4.1	Deskripsi Variabel Pelatihan Kerja.....	89
4.4.2	Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	91
4.4.3	Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja.....	92
4.4.4	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	94
4.5	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	96
4.5.1	Hasil Uji Validitas.....	96
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	99

4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	100
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
4.5.5 Uji Hipotesis .....	105
4.6 Pembahasan.....	109
4.6.1 Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	109
4.6.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	112
4.6.3 Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	115
4.6.4 Pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>123</b>
5.1 Kesimpulan .....	123
5.2 Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Grafik Work Order PT Citratel Regional Sidoarjo .....	7
Gambar 1. 3 Rating Google Review Penyedia Layanan Internet (ISP) .....	9
Gambar 3. 1 Kurva Uji Parsial (t).....	73
Gambar 3. 2 Kurva Uji Simultan (F).....	75
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Produktivitas Tenaga Kerja Berdasarkan Lapangan Usaha Tahun 2024	2
Tabel 1. 2 Pencapaian WO vs Target Bulanan (Nov 2025 - Mar 2026)	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
Tabel 3. 2 Skala Likert	59
Tabel 3. 3 Data Posisi Jabatan Karyawan PT Citratel Regional Sidoarjo	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	86
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	87
Tabel 4. 5 Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian	89
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pelatihan Kerja	89
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Beban Kerja	91
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Fasilitas Kerja	93
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Distribusi Frekuensi Item Variabel Kinerja Karyawan	95
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	97
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	99
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	100
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	102
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	104
Tabel 4. 15 Hasil Uji t	106
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	108
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi	109

## ABSTRAK

### **Findi Afifatur Rodiyah, Pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Citratel Regional Sidoarjo**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja, dan Fasilitas Kerja baik secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Citratel Regional Sidoarjo. Penelitian dilaksanakan di PT Citratel Regional Sidoarjo dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden yang diperoleh melalui teknik sampling jenuh (sensus). Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data utama. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja, Beban Kerja, dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sebagaimana dibuktikan oleh nilai F-hitung sebesar 30,042 yang melampaui nilai F-tabel sebesar 2,74, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan uji t (parsial), Pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai t-hitung sebesar 5,028 yang melampaui nilai t-tabel sebesar 1,996 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Fasilitas Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan nilai t-hitung sebesar 4,443 yang melampaui nilai t-tabel sebesar 1,996 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sebaliknya, Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 0,962 yang berada di bawah nilai t-tabel sebesar 1,996, dengan nilai signifikansi  $0,340 > 0,05$ .

**Kata Kunci:** Pelatihan Kerja, Beban Kerja, Fasilitas Kerja, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

### **Findi Afifatur Rodiyah, The Influence of Job Training, Workload and Work Facilities on Employee Performance at PT Citratel Regional Sidoarjo**

*This study aims to examine the influence of Job Training, Workload, and Work Facilities both partially and simultaneously on the Employee Performance of PT Citratel Regional Sidoarjo. The research was conducted at PT Citratel Regional Sidoarjo with a sample of 70 respondents obtained through saturated sampling technique (census). Data processing was performed using SPSS software, with multiple linear regression analysis employed as the primary analytical technique. Hypothesis testing was conducted using the t-test and F-test at a 95% confidence level. The F-test (simultaneous) results indicate that Job Training, Workload, and Work Facilities collectively exert a significant influence on Employee Performance, as evidenced by an F-calculated value of 30.042 exceeding the F-table value of 2.74, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Based on the t-test (partial), Job Training exerts a positive and significant influence on Employee Performance, with a t-calculated value of 5.028 exceeding the t-table value of 1.996 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Work Facilities similarly exert a positive and significant influence, with a t-calculated value of 4.443 exceeding the t-table value of 1.996 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Conversely, Workload does not exert a significant influence on Employee Performance, as indicated by a t-calculated value of 0.962 falling below the t-table value of 1.996, with a significance value of  $0.340 > 0.05$ .*

**Keywords:** *Job Training, Workload, Work Facilities, Employee Performance*