

**ANALISIS *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA DI
MEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PADA *THE ZURI HOTEL* PALEMBANG**



KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

Disusun Oleh :

RIZKY ALLIA SEPTIANA

191510064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2023

**ANALISIS *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA DI
MEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PADA *THE ZURI HOTEL* PALEMBANG**



KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

Disusun Oleh :

RIZKY ALLIA SEPTIANA

191510064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
DIMEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PADA *THE ZURI HOTEL* PALEMBANG**

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Program Studi Manajemen

RIZKY ALLIA SEPTIANA

191510064

Menyetujui,

Palembang, 31 Agustus 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

Dekan






Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya Akhir ini berjudul “ANALISIS *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA DI MEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA *THE ZURI HOTEL PALEMBANG*”, telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. Ketua Penguji ()
2. Dr. Trisninawati, S.E., M.M. Anggota Penguji 1 ()
3. Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M. Anggota Penguji 2 ()

Palembang, 22 September 2023
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas. 
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Allia Septiana
Nim : 191510064

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 23 September 2023

Yang membuat pernyataan



Rizky Allia Septiana
191510064

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kinerja dan kualitas layanan pada perusahaan. Menganalisis dan mengetahui tentang employe engagement dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja adalah tujuan dari penelitian. Peneliti menggunakan metode kuantitatif melalui observasi dan kuesioner dengan populasi 118 karyawan hotel. Sampel yang digunakan adalah *random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 54 orang. Teknik analisis data metode menggunakan Structural Equation Model (SEM) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang di mediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior*. Implikasi manajerial dari keterikatan karyawan, karyawan yang merasa terikat cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi, berkontribusi lebih banyak dan merasa lebih puas dengan pekerjaannya. Perilaku kewargaan organisasi suka membantu rekan kerja, berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab. Manajemen hendaknya fokus pada pengembangan dan pemberdayaan karyawan agar merasa terlibat dalam pekerjaan dan organisasi, hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan atau pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan yang dimiliki setiap karyawan untuk berpartisipasi dalam penerapan keterikatan karyawan dan OCB.

Kata Kunci: Employee Engagement, Kinerja, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRACT

This research was conducted to improve performance productivity and service quality at the company. Analyzing and knowing about employee engagement and organizational citizenship behavior on performance is the aim of the research. Researchers used quantitative methods through observation and questionnaires with a population of 118 hotel employees. The sample used was random sampling with a total of 54 respondents. The data analysis technique uses the Structural Equation Model (SEM) to test the hypothesis. The research results show that Employee Engagement has a positive and significant effect on Employee Performance, Employee Engagement has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior; Employee Engagement has a significant effect on performance which is mediated by Organizational Citizenship Behavior. Managerial implications of employee engagement, employees who feel engaged tend to have higher levels of productivity, contribute more and feel more satisfied with their work. Organizational citizenship behavior likes helping colleagues, actively participating and being responsible. Management should focus on developing and empowering employees to feel involved in work and the organization. This can be done through education or training to develop the knowledge each employee has to participate in implementing employee engagement and OCB.

Keywords: Employee Engagement, Performance, Organizational Citizenship Behavior

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya (Q.S Albaqarah;286)
- Sabar itu seluas lautan. Hanya saja, kadang manusia bisa lelah berenang dan tenggelam (Boy Candra)
- Salah, gagal, dan kecewa itu biasa jika lelah istirahatlah, tidak semua harus tuntas hari ini (Boy Candra)
- Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi ketakutan yang membuat kita menjadi sulit (joko widodo)

Kupersembahkan Kepada:

- Orang Tua ku tercinta Busri Bahuri dan Hasna Wartini yang tak henti-hentinya dengan Ikhlas mendoakan dan memberikan motivasi agar anaknya menjadi seorang yang berpendidikan.
- Keluargaku semua yang telah mendukungku.
- Sahabat seperjuanganku.
- Almamater ku Universitas Bina Darma Palembang yang selalu aku banggakan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Rizky Allia Septiana
Nim : 191510064
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 05 September 2002
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Khm Said Rt 07 Rw 03, Kertapati,
Palembang, Sumatera Selatan.

B. Pendidikan Formal

2007-2013 : SD Negeri 248 Palembang
2013-2016 : SMP Negeri 12 Palembang
2016-2019 : SMA Negeri 9 Palembang
2019-2023 : Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini yang berjudul “Analisis *Employee Engagement* terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* Pada The Zuri Hotel Palembang”. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

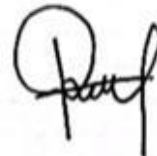
Dalam penyusunan Karya Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Dr. Muji Gunarto S.Si., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
- Segenap dosen pengajar serta seluruh staf karyawan/ti Universitas Bina Darma Palembang.

- Pimpinan dan karyawan The Zuri Hotel Palembang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk meneliti dan memberikan data-data yang diperlukan pada saat penulisan Karya Akhir ini.
- Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan yang tidak pernah terputus untuk penulis dalam melakukan penyusunan Karya Akhir ini.
- Keluarga semua yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam membuat Karya Akhir ini.
- Sahabat dan teman-teman dikampus yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dorongan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis secara terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menambah kesempurnaan dari Karya Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 22 September 2023



Rizky Allia Septiana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Goal Setting Teori	8
2.1.2 Employe Engagement	8
2.1.2.1 Konsep Employe Engagement	9
2.1.2.2 Dimensi Employe Engagement.....	10
2.1.2.3 Indikator Employe Engagement.....	10
2.1.2.4 Faktor-faktor Employe Engagement.....	11
2.1.3 Kinerja	11
2.1.3.1 Konsep Kinerja.....	12
2.1.3.2 Dimensi Kinerja	12
2.1.3.3 Indikator Kinerja	12
2.1.3.4 Faktor-faktor kinerja	13
2.1.4 Organizational Citizenship Behavior	13
2.1.4.1 Konsep Organizational Citizenship Behavior	14
2.1.4.2 Dimensi Organizational Citizenship Behavior.....	14
2.1.4.3 Indikator Organizational Citizenship Behavior.....	15
2.1.4.4 Faktor-faktor OCB	15

2.2 Hubungan Antar Variabel	16
2.2.1 Hubungan Employee Engagement dengan Kinerja	16
2.2.2 Hubungan OCB dengan Kinerja	16
2.2.3 Hubungan Employee Engagement dengan OCB	16
2.3 Peneliti Terdahulu	17
2.4 Kerangka Berpikir	21
2.5 Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Definisi operasional variabel.....	24
3.4 Teknik analisis data.....	26
3.4.1 Analisis partial least square (PLS)	26
1. Pengujian Pengukuran Model	26
2. Pengujian Model Struktural	27
3.4.2 Uji hipotesis.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	29
4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran.....	33
4.3 Hasil Analisis Model Struktural.....	37
4.4 Pengujian Hipotesis.....	39
4.5 Pembahasan.....	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	44

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka berpikir	21
4.1 Gambar Usia Responden	29
4.2 Gambar Pendidikan Terakhir Responden.....	29
4.3 Gambar Model Pengukuran.....	37
4.4 Gambar Model Struktural.....	38



DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Penilaian karyawan	3
1.2 Tabel Rekapitulasi keterlambatan karyawan.....	3
1.3 Tabel Penilaian Online Travel Agent.....	4
1.4 Tabel Occupancy	4
2.1 Tabel Peneliti terdahulu	17
3.1 Tabel Operasional Variabel.....	24
4.1 Tabel Department Responden.....	30
4.2 Tabel Tanggapan Responden Variabel EE	31
4.3 Tabel Tanggapan Responden Variabel Kinerja	32
4.4 Tabel Tanggapan Responden Variabel OCB	33
4.5 Tabel Convergent Validity.....	34
4.6 Tabel Discriminant Validity.....	35
4.7 Tabel Avarage Variance Extracted	36
4.8 Tabel Composite Reliability dan Validity	37
4.9 Tabel Cronbach Alpha	37
4.10 Tabel Nilai R-Square.....	38
4.11 Tabel Nilai F-Square	39
4.12 Tabel Path Coefficients	40
4.13 Tabel Indirect Effect	41
4.14 Tabel Efek Upsilon (v).....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lampiran Pengajuan Judul
Lampiran 2	: Lampiran Penggantian Judul
Lampiran 3	: Lampiran Lembar Konsultasi
Lampiran 4	: Lampiran Surat Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 5	: Lampiran Surat Perbaikan Seminar Hasil
Lampiran 6	: Lampiran Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
Lampiran 7	: Lampiran Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
Lampiran 8	: Lampiran Surat Kelayakan Jilid Skripsi
Lampiran 9	: Lampiran SK Pembimbing
Lampiran 10	: Lampiran Surat Balasan dari Perusahaan
Lampiran 11	: Lampiran Kuesioner
Lampiran 12	: Lampiran Identitas Responden
Lampiran 13	: Lampiran Tabulasi Data Responden
Lampiran 14	: Lampiran Model Pengukuran
Lampiran 15	: Lampiran Model Struktural
Lampiran 16	: Lampiran Turnitin