

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian operasional Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fenomena belum optimalnya kinerja karyawan yang diduga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja dan dukungan organisasi yang belum sepenuhnya optimal, serta rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 93 karyawan bagian operasional Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar dengan teknik sampling jenuh (sensus) menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.1.1.8 untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, baik secara parsial maupun simultan, dengan lingkungan kerja memberikan pengaruh yang lebih dominan. Namun, lingkungan kerja dan *Perceived Organizational Support* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja terbukti berperan sebagai variabel *intervening* yang signifikan dalam menjembatani pengaruh lingkungan kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja karyawan, dengan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja yang lebih besar dibandingkan *Perceived Organizational Support*.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja karyawan bagian operasional Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar lebih efektif dicapai melalui peningkatan kepuasan kerja, dibandingkan dengan perbaikan lingkungan kerja dan dukungan organisasi secara langsung, sehingga strategi tersebut dapat menjadi upaya efektif bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, *Perceived Organizational Support*, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of work environment and Perceived Organizational Support (POS) on employee performance, with job satisfaction as an intervening variable, among operational-department employees of Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar. This research is motivated by the phenomenon of suboptimal employee performance, which is suspected to be influenced by an unoptimized work environment and organizational support, as well as a relatively low level of employee job satisfaction.

The method used in this study is descriptive and verificative with a quantitative approach. Data were collected by distributing questionnaires to 93 operational employees of Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar using a saturated sampling (census) technique and a Likert scale. The data analysis technique used is path analysis, assisted by SmartPLS 4.1.1.8 software, to test the direct and indirect effects among the variables.

The results show that work environment and Perceived Organizational Support have a positive and significant effect on job satisfaction, both partially and simultaneously, with work environment providing the more dominant influence. However, work environment and Perceived Organizational Support do not have a significant direct effect on employee performance, whereas job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Furthermore, job satisfaction is proven to play a significant mediating role in bridging the effect of work environment and Perceived Organizational Support on employee performance, with the indirect effect of work environment being greater than that of Perceived Organizational Support.

Based on these results, it can be concluded that improving employee performance among operational staff at Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar is more effectively achieved by enhancing job satisfaction than by directly improving the work environment and organizational support, making this an effective strategy for the company to sustainably improve employee performance.

Keywords: *Work Environment, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Employee Performance*