

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL ASEAN PEKANBARU

Yulia Harwina

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau (STIER)

E-mail : yuliaharwina@lecturer.stieriau-akbar.ac.id

ABSTRACT : *This research was conducted in Pekanbaru Asean Hotel located at Jl. Sudirman Pekanbaru. The research objective is to determine and analyze the effect of job satisfaction and organizational culture simultaneously influence the performance of employees at Asean Hotel Pekanbaru. To know and analyze job satisfaction and organizational culture partial effect on the performance of employees at the Hotel Asean Pekanbaru and to identify and analyze which variables are the dominant influence on the performance of employees at Asean Hotel Pekanbaru. To achieve these objectives the research conducted by using the sample of 75 people, using Census. Data analysis method using simultaneous test and partial test (multiple linear regression analysis with SPSS Windows version 20). Results of this study resulted in the simultaneous known that job satisfaction and organizational culture influence on the performance of employees at Hotel Asean. Partially known that job satisfaction and organizational culture influence on the performance of employees at Asean Hotel Pekanbaru. The result showed that the most dominant factor affecting the performance of employees at Asean Hotel Pekanbaru is the factor of quality of service. Recommendations can be the authors propose is Asean Hotel Pekanbaru should pay attention to employee satisfaction which is part of the demands of life, the sense of satisfaction to the task or job, satisfied with the boss and satisfied with co-workers will affect the feelings of employees and will further affect the implementation of the activity.*

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Culture and Performance.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya merupakan sinergi yang terarah dan teratur antara sumber daya alam, sumber daya manusia dan ekonomi. Manusia sebagai penggerak roda perusahaan merupakan elemen yang sangat membutuhkan pengembangan akan dirinya sehingga manusia tersebut dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan hal inilah yang dimaksudkan dengan mutu sumber daya manusia. Tenaga kerja merupakan suatu aset yang sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan suatu perusahaan. Perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang produktif serta mempunyai keahlian dan pendidikan yang menunjang, sehingga perusahaan melakukan suatu tindakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan kepuasan kerja agar memperoleh kinerja karyawan yang lebih baik.

Dalam bisnis perhotelan, karyawan merupakan tonggak penting bagi perusahaan.

Karena kenyamanan tidak hanya berasal dari fasilitas yang diberikan akan tetapi juga dari mutu pelayanan yang diberikan. Hotel ini juga kurang memperhatikan dalam pemberian penghargaan atas prestasi kerja karyawan serta bagi karyawan yang memiliki kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang lainnya, mungkin dengan begitu akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk para tamu-tamu di hotel asean. Karena kualitas kerja dan kuantitas dari suatu pekerjaan sangat di utamakan dalam meningkatkan kinerja yang baik serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Keandalan juga harus dimiliki oleh setiap karyawan agar cekatan dalam melakukan pekerjaan, sebab hal tersebut merupakan nilai tambah bagi suatu perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja dari perusahaan tersebut.

Manajer suatu perusahaan harus bisa memperhatikan kinerja semua karyawannya untuk

dapat mengetahui seberapa baik kinerja para karyawannya dalam melayani konsumen yang berada di hotel tersebut. Kinerja yang baik dari para karyawan akan dapat mengembangkan suatu perusahaan dan dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut. Kinerja yang dilakukan oleh para karyawan dalam suatu perusahaan haruslah secara efisien dan efektif dalam pengerjaannya. Masalah yang akan timbul pada kinerja adalah menunda suatu pekerjaan tersebut dan juga untuk menyelesaikannya mungkin saja butuh kerja sama yang kuat dan kualitas untuk kinerja yang dilakukan mesti bagus. Supaya kinerja yang dilakukan oleh para karyawan terlihat lebih bagus, dibutuhkan disiplin, ketelitian dan kemampuan dalam melakukan tugas ataupun pekerjaan yang dapat mencapai hasil kinerja yang maksimal. Didukung juga adanya motivasi untuk bekerja agar mencapai tujuan dan hasil yang telah ditentukan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan. Dengan demikian, membicarakan kinerja biasanya berfikir baik atau buruk. Apabila perilaku seseorang memberikan hasil pekerjaan yang baik jika sesuai standar dan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, maka kinerja seseorang tersebut dikatakan baik. Sedangkan apabila perilaku dalam pekerjaannya memberikan hasil kerja yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan, maka kinerja digolongkan buruk. Sedangkan penilaian kinerja adalah proses penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan oleh pimpinan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya (Siagian; 2008:29).

Tabel 1 : Data Kinerja Karyawan Yang Dinilai Dari Perdepartment Di Hotel Asean Pekanbaru

| No | Departement | Tugas | Target | Realisasi |
|----|---------------|--|-------------|-------------|
| 1 | FRONT OFFICE | menerima dan memproses tamu yang datang di hotel tersebut | 5 Menit | 10-30 Menit |
| 2 | F & B | menyajikan makanan/minuman sesuai dengan pesanan tamu | 15-20 Menit | 30-40 Menit |
| 3 | HOUSE KEEPING | membersihkan dan melengkapi kamar kamar tamu | 10 Menit | 25 Menit |
| 4 | ENGINEERING | bertanggung jawab mengatur dan mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan listrik di hotel tersebut. | 10 Menit | 20-30 Menit |

Sumber : Hotel Asean Pekanbaru Tahun 2021

Dari tabel 1 untuk department *front office* dibutuhkan waktu sekitar 5 menit untuk menawarkan jenis kamar yang akan disewakan kepada pengunjung hotel tersebut. Sedangkan waktu yang dibutuhkan oleh front office tersebut lebih dari waktu yang sudah ditargetkan. Hal ini membuat pelanggan merasa jenuh dengan keterlambatan dalam pelayanan tersebut. Biasanya, bagian front office atau resepsionis jarang melakukan keterlambatan kepada customer dan untuk bagian F & B , yaitu bagian yang menyajikan makanan dan minuman pada setiap orderan tamu hotel membutuhkan waktu sekitar 15-20 menit. Akan tetapi pada kenyataannya lama pemesanan sampai datangnya makanan yang dipesan melebihi dari

batas yang ditentukan, hal tersebut membuat pelanggan yang memesan makanannya merasa bosan karena harus menunggu pesannya sampai datang dengan waktu yang cukup lama.

Kinerja karyawan yang dinilai juga dipengaruhi dengan kualitas layanan yang baik bagi para konsumen. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen betah dan juga akan membantu mengembangkan kualitas dari perusahaan itu sendiri. Mutu pelayanan menjadi salah satu hal yang paling utama dalam segala jenis bidang pekerjaan termasuk dibagian administrasi, usaha jasa, instansi publik dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa dihargai dan semakin menanam kepercayaan penuh pada instansi

yang melayaninya. Menurut Deming (2010:7) mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sedangkan menurut Kotler (2008:266) menyatakan pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Kualitas layanan yang baik akan terjadi jika terdapat *reliability* (kepercayaan) dari konsumen dan atasan dalam melakukan pekerjaan oleh karyawan tersebut. Jika adanya kepercayaan yang tinggi dari atasan dan konsumen terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya maka akan dapat mengembangkan perusahaan tersebut menjadi lebih maju. Namun, dalam hal ini justru kepercayaan itu yang kurang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, sehingga kurangnya *assurance* (keyakinan) karyawan dalam melakukan pekerjaan termasuk jasa yang diberikan karyawan kepada konsumen. Padahal keyakinan dan kepercayaan itu adalah hal utama bagi karyawan dalam menumbuhkan kualitas layanan yang lebih baik dari yang baik serta *responsiveness* (daya tanggap) yang tinggi menjadi kemampuan karyawan dalam cepat tanggap dalam melayani konsumen yang membutuhkan bantuan. Sehingga akan mewujudkan tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja dari karyawan dapat menambah kualitas layanan dari karyawan itu sendiri kepada konsumennya. Jika karyawan yang tidak merasakan kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, maka karyawan tersebut bisa saja tidak fokus dengan apapun yang dikerjakan olehnya. Kepuasan karyawan didapat apabila karyawan itu mendapat penilaian yang bagus oleh atasannya ataupun sebagai atasan harus memberikan peluang promosi atas usaha dari para karyawannya yang sudah bekerja dengan keras dan membuahkan hasil yang baik bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Jika sudah terdapat kepuasan kerja yang maksimal maka karyawan akan memberikan layanan yang semaksimal mungkin kepada konsumennya. Begitu pula rekan kerja yang ada di perusahaan itu, rekan kerja yang baik dan bisa sejalan serta saling mendukung satu sama lain juga menjadi faktor terjadinya kepuasan kerja itu sendiri. Dengan begitu karyawan pun akan merasa dihargai dan dipercaya dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka sehingga karyawan mengembangkan kinerjanya.

Berdasarkan uraian diatas terlihat betapa pentingnya kepuasan kerja dan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Adanya permasalahan tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru”.

Setelah mempelajari latar belakang di atas, maka penulis mencoba membuat perumusan masalah yang dihadapi oleh perusahaan, yaitu : 1) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru?, 2) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru? 3). Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru? Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru, 2). Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru, 3) Untuk mengetahui dan menganalisis variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2006:309-310), kinerja adalah hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur. Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Apabila penilaian kinerja dilakukan dengan benar, para karyawan, para penyelia, departemen SDM dan akhirnya perusahaan akan diuntungkan dengan adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategi perusahaan.

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measure*), tetapi banyak pula yang membedakannya.

Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang didapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian. Menurut Eka idham lewa dan Subowo (2005) indikator kinerja adalah: 1) Kualitas kerja, 2) Kuantitas, 3) Pengetahuan, 4) Keandalan, 5) Kerjasama.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Namun demikian terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerja adalah: (a) faktor pekerjaan itu sendiri, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. (b) faktor gaji, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. (c) faktor kesempatan atau promosi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan. (d) faktor *supervisor*, merupakan faktor yang berhubungan dengan kemampuan *supervisor* untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. (e) faktor rekan kerja, merupakan faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial; akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan.

Budaya Organisasi

Wijaya (2004:17) budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh suatu kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal, yang telah berhasil dengan cukup baik untuk diangap sah. Oleh karena itu, karyawan diinginkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat, untuk menerima, berpikir, dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut.

Menurut Umar (2008:67) yang dapat dipakai sebagai acuan *esensial* dalam memahami serta mengukur keberadaan budaya organisasi, yaitu:

1. Keleluasaan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Toleransi organisasi terhadap pekerjaan yang beresiko.
3. Kejelasan tentang saran dan harapan atas prestasi yang ingin dicapai organisasi.
4. Upaya organisasi demi terciptanya koordinasi yang baik antar unit organisasi.
5. Dukungan atasan termasuk dalam hal komunikasi.
6. Komitmen karyawan secara keseluruhan terhadap organisasi.
7. Toleransi terhadap konflik, sejauh mana pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.

Metode

Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi pada Hotel Asean Pekanbaru bertempat di Jl. Sudirman Pekanbaru.

Populasi dan Sampel

Dalam pengambilan sampel pada Hotel Asean Pekanbaru, penulis mengambil populasi penelitian adalah semua karyawan tetap yang berjumlah 75 orang yang merupakan karyawan tetap pada Hotel Asean Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yang ada di Hotel Asean Pekanbaru dengan menggunakan metode sensus.

Jenis dan sumber data

Untuk mengumpulkan informasi dan data-data yang diperlukan dalam penulisan ini dilakukan dua cara yaitu:

1. Data primer.
2. Data sekunder.

Teknik pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik yang dipergunakan penulis adalah:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Kuesioner

Teknik Analisis Data

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode :

1. Analisis dekriptif
2. Analisis kuantitatif

Uji Instrumen

Hasil penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil kesimpulan tergantung pada kualitas data dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Untuk itu, dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data sebagai berikut :

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Arikunto, 2004:145). Perhitungan validitas dengan melihat *correlated item total correlation*, keputusannya apabila r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut valid.

Uji Realibilitas

Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Pengujian realibilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* (α). Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, kemudian baru dilakukan uji hipotesis melalui uji-t dan uji-F untuk menentukan ketepatan model.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk melihat normalitas data dapat dengan menggunakan grafik normal *probability plot*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data dengan histogram dan *normal probability plot* adalah:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka asumsi normalitas terpenuhi.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, asumsi normalitas tidak terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabel bebas terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, menurut Ghozali (2006), nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0.10 atau nilai VIF 10. Jadi multikolinearitas terjadi jika *tolerance* $<$ 0,10 atau $VIF >$ 10.

Uji Autokorelasi

Menguji Autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (Ghozali, (2006:113). Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi, maka dilakukan pengujian Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika angka Durbin Watson (DW) dibawah -2, berarti terdapat autokorelasi positif.
2. Jika angka Durbin Watson (DW) diantara -2 sampai +2, berarti tidak terdapat autokorelasi.
3. Jika angka Durbin Watson (DW) diatas +2, berarti terdapat autokorelasi negatif.

Uji Heteroskedastisitas

Homoskedastisitas (varian sama) merupakan fenomena dimana pada nilai variabel independen tertentu masing-masing kesalahan (e_i) mempunyai nilai varian yang sama sebesar σ^2 . Jika model yang diperoleh ternyata tidak memenuhi asumsi atau

fenomena tersebut maka dalam model tersebut terjadi heteroskedastisitas.

Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut Ghozali (2006:118). Jika membentuk pola tertentu yang teratur, maka regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas. Jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak, maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan negatif atau positif dan untuk memprediksikan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Algifari, 2005). Persamaan regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
- X_1, X_2 = Variabel Independen
- a = konstanta
- b = koefisien regresi

Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besarnya variabel independen dapat menjelaskan dependen. Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin baik variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Untuk memudahkan dalam menganalisa data pembahasan dalam penelitian ini, maka pengolahan data dan analisis data digunakan rumus regresi linier

berganda dan program computer SPSS (*Statistical Package of Social Science*).

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (keseluruhan), maka akan dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat

Uji t

Uji T merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5% dengan ketentuan sebagian berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Instrumen

Hasil penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil kesimpulan tergantung pada kualitas data dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Untuk itu, dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui item-item atau pertanyaan yang valid dalam menentukan sebuah variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r) hitung dengan r tabel. Dimana kriteria pengujiannya jika nilai r hitung $>$ r tabel maka dikatakan item pertanyaan tersebut valid dan jika nilai r hitung $<$ r tabel maka dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid dan dinyatakan pertanyaan tersebut gugur.

Tabel 2 : Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian

| Variabel | Item | Corrected Item-Total Correlation | r _{Tabel} | Keterangan |
|------------------------|------|----------------------------------|--------------------|------------|
| Kepuasan Kerja (X1) | X1_1 | 0,502 | 0,224 | Valid |
| | X1_2 | 0,688 | 0,224 | Valid |
| | X1_3 | 0,625 | 0,224 | Valid |
| | X1_4 | 0,475 | 0,224 | Valid |
| | X1_5 | 0,557 | 0,224 | Valid |
| Budaya Organisasi (X2) | X2_1 | 0,475 | 0,224 | Valid |
| | X2_2 | 0,573 | 0,224 | Valid |
| | X2_3 | 0,600 | 0,224 | Valid |
| | X2_4 | 0,577 | 0,224 | Valid |
| | X2_5 | 0,374 | 0,224 | Valid |
| | X2_6 | 0,353 | 0,225 | Valid |
| | X2_7 | 0,391 | 0,226 | Valid |
| | X2_8 | 0,491 | 0,227 | Valid |
| Kinerja Karyawan (Y) | Y_1 | 0,742 | 0,224 | Valid |
| | Y_2 | 0,624 | 0,224 | Valid |
| | Y_3 | 0,610 | 0,224 | Valid |
| | Y_4 | 0,553 | 0,224 | Valid |
| | Y_5 | 0,638 | 0,224 | Valid |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari terlihat bahwa untuk variabel kepuasan kerja terdiri dan 5 pertanyaan, diperoleh ke 5 pertanyaan tersebut valid. Kemudian untuk variabel kualitas layanan yang dirancang dengan 5 pertanyaan, dan dan hasil pengolahan data juga diketahui ke lima pertanyaan tersebut juga valid.

Uji Realibilitas

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|------------------|------------|
| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
| Kepuasan kerja | 0.787 | Reliabel |
| Budaya organisasi | 0.716 | Reliabel |
| Kinerja karyawan | 0.829 | Reliabel |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari hasil dapat dilihat bahwa nilai *Cronbac's Alpha* variabel kepuasan kerja diperoleh sebesar 0.787, variabel kualitas layanan diperoleh sebesar 0.792 serta pada kinerja karyawan diperoleh sebesar 0.829. Apabila dibandingkan dengan angka reliabilitas apabila angka *Cronbac's Alpha* masing-masing berada diatas 0.06 item pertanyaan dapat dikatakan reliabilitas. Maka dari perolehan angka tersebut sudah dapat dikatakan item pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini sudah mendapat standar dan layak untuk dilakukan penelitian

Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas,

Serta pada variabel kinerja karyawan yang dirancang dengan 4 pertanyaan diperoleh kelima valid karena pertanyaan tersebut memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau r hitung yang lebih tinggi dan r tabelnya

dan autokorelasi, kemudian baru dilakukan uji hipotesis melalui uji-t dan uji-F untuk menentukan ketepatan model.

Uji Normalitas

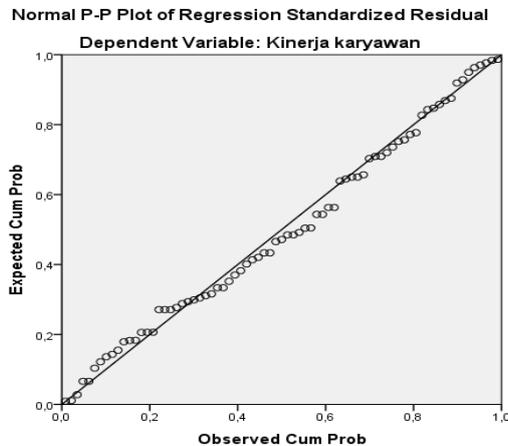
Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah rata-rata data yang diperoleh berdistribusi normal. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal dari grafik *P-P of Regression Standarized Residuals*. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun, jika data (titik) tersebar acak maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

- Dari grafik *Normal Probability Plot* dibawah ini dapat dilihat bahwa sebaran data tersebar disekitar garis diagonal (tidak berpencar jauh dari garis diagonal) maka dapat dikatakan

persyaratan normalitas data terpenuhi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Berdasarkan sampel

data (n = 75), keadaan tersebut dapat dilihat dari Gambar 5.1.

Gambar 1: Normalitas data.



Dari gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa data tersebar disekitar garis diagonal (tidak terpenjar jauh dari garis diagonal). Dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data dapat terpenuhi. Dengan demikian pengujian statistik berupa uji F dan uji t dapat dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis

Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

multikolenieritas diantara variabel bebas (Ghozali, 2005). Deteksi terhadap ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian ini dengan (1) menganalisis matrik korelasi antar variabel bebas, jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas, (2) Melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor (VIF)*, suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolonieritas apabila mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 atau 10 % dan nilai *variance inflation factor (VIF)* < 10.

Tabel 3 : Multikolenieritas Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kepuasan | ,568 | 1,760 |
| | Kualitas_layanan | ,568 | 1,760 |

a. Dependent Variable: Kinerja_karyawan

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel dapat dilihat besaran korelasi antar variabel bebas yang mempunyai korelasi yang cukup tinggi, oleh karena korelasi ini masih dibawah 90%, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas. Hasil perhitungan *tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *variance inflation factor (VIF)* juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2005). Jadi dapat disimpulkan tidak ada

multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi

Uji Autokorelasi

Menguji Autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (Ghozali, (2005:113). Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi, maka dilakukan pengujian Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

4. Jika angka Durbin Watson (DW) dibawah -2, berarti terdapat autokorelasi positif.

5. Jika angka Durbin Watson (DW) diantara -2 sampai +2, berarti tidak terdapat autokorelasi.

6. Jika angka Durbin Watson (DW) diatas +2, berarti terdapat autokorelasi negatif.

Autokorelasi

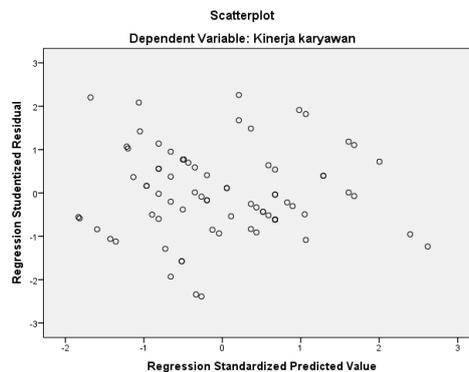
| Sampel | Deskriptif | Nilai Durbin-Watson | Keterangan |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|
| Pelanggan Hotel Asean pekanbaru | N = 75 $\alpha = 0,05$ | 1.799 | Tidak terjadi autokorelasi |

Dari tabel di atas dapat dilihat dinilai statistic Durbin – Waston sebagai hasil terjadi ketidaksamaan varians dari output SPSS Versi 17.00 sebesar 1.799. Hal ini telah membuktikan bahwa model analisis memenuhi syarat bebas autokorelasi yakni berkisar antara -2 sampai dengan 2

Uji Heteroskedastisitas

Jika variance residual yang tidak random terhadap variabel bebas atau nilai variabel terikat atau jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedasitas. Heteroskedasitas akan memperlemah kemampuan memprediksi suatu model regresi jadi model yang baik harus terbebas dari heteroskedasitas atau **Heteroskedastisitas**

dengan kata lain homokedasitas yaitu varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap. Pengujian ada tidaknya heteroskedasitas dalam penelitian ini dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SPRED). Dasar analisis 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedasitas 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas. Output Uji Heteroskedasitas Data (Diagram Scatterplot).



Berdasarkan grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi dengan Y sesungguhnya) yang telah distandardized yang memperlihatkan titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas, tersebar

baik keatas maupun kebawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja karyawan berdasarkan masukan variabel independent kepuasan kerja dan kualitas layanan

Rekapitulasi Hasil Regresi Linear berganda

| Variabel bebas | Koefisien regresi |
|-------------------|-------------------|
| Constanta | 1,280 |
| Kepuasan kerja | 0,486 |
| Budaya organisasi | 0,314 |

Sumber : Data Olahan, 2021

Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisis regresi linear berganda (*Multiple*

Regression) dimaksudkan untuk mencari pengaruh antara variabel kepuasan kerja dan kualitas layanan

terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Dari tabel 5.11 dikemukakan, maka akan dapat diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Hasilnya adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.280 + 0.486X_1 + 0.314X_2$$

Dari persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi dari β_1 , β_2 , bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya, seperti :

- a. Konstanta sebesar 1.280, artinya jika kepuasan kerja dan budaya organisasi nilainya adalah 0, maka kinerja karyawan nilainya positif yaitu sebesar 1.280.
- b. Nilai Koefisien faktor kepuasan kerja (0.486) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan akan berubah naik sebesar 0.486 satuan atau 48,6% dari perubahan kepuasan kerja.

- c. Nilai Koefisien faktor budaya organisasi (0.314) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor budaya organisasi, sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan akan berubah meningkat sebesar 0.314 satuan atau 31,4% dari perubahan budaya organisasi,.

Uji Hipotesis

Pembuktian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).

Pembuktian hipotesis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Dimana variabel bebasnya terdiri dari variabel kepuasan kerja dan kualitas layanan, serta variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Selanjutnya untuk pembuktian hipotesis penelitian apakah semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya, maka dapat dilakukan dengan uji statistik F.

$$\begin{aligned}
 F_{Tabel} &= (k) : (n - k - 1) \\
 &= (2) : (75 - 2 - 1) \\
 &= 2 : 72 \\
 &= 3.124
 \end{aligned}$$

Koefisien Regresi variabel bebas Secara Simultan Terhadap variabel Terikat.

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 309,056 | 2 | 154,528 | 50,369 | ,000 ^b |
| Residual | 220,891 | 72 | 3,068 | | |
| Total | 529,947 | 74 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

b. Predictors: (Constant), Budaya organisasi, Kepuasan kerja

Sumber : Data Olahan, 2021

Hasil uji berpengaruh apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah sebesar 50.369 (lihat lampiran) dan F_{tabel} dengan level signifikan sebesar 5 % = 3.124 (lihat lampiran). Maka diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($50.369 > 3.124$).

Dengan demikian hipotesis yang mengatakan kepuasan kerja dan budaya organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru diterima.

Dari hasil perhitungan tersebut maka variabel kepuasan kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Koefisien Regresi Variabel Bebas Secara Bebas Secara Parsial Terhadap Variabel Terikat

Coefficients^a

Pembuktian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pembuktian Hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui variabel bebas mana yang paling dominan yang mempengaruhi variabel terikat, yakni kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru dari kedua variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti. Yaitu seperti yang dilihat pada tabel 5.13 berikut ini:

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1,280 | 1,847 | | ,693 | ,491 |
| Kepuasan kerja | ,486 | ,119 | ,413 | 4,091 | ,000 |
| Budaya organisasi | ,314 | ,075 | ,426 | 4,220 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data Olahan. 2021

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= \alpha/2 : n - k - 1 \\
 &= 0,05/2 : 75 - 2 - 1 \\
 &= 0,025 : 72 \\
 &= 1.993
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil pengujian pada variabel kepuasan kerja dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh t_{hitung} sebesar 4,091. Maka bila dibandingkan pada t_{tabel} pada signifikan $\alpha = 5\%$, yakni sebesar 1,993 dapat dilihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.091 > 1.993$). Nilai signifikansinya juga menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel kualitas layanan diperoleh t_{hitung} sebesar 4,220 dengan perbandingan t_{tabel} sebesar 1.993, dapat terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,220 > 1.993$). Nilai signifikansinya juga menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga menolak H_0 dan

Hasil Output SPSS

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,764 ^a | ,583 | ,572 | 1,75155 | 1,799 |

a. Predictors: (Constant), Budaya organisasi, Kepuasan kerja

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diperoleh nilai R. Square (R^2) sebesar 0.583 (58,3%) ini menerangkan bahwa kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru dapat diterangkan faktor kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh sebesar 58,3%. Sedangkan sisanya sebesar 41,7% menggambarkan variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

menerima H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi secara parsial memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa kedua variabel kepuasan kerja dan budaya organisasi, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru. Dimana faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor budaya organisasi. Hal ini disebabkan kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*) bagi karyawan sangatlah penting karena ini dapat menyatukan sikap antara pimpinan dan bawahan.

Koefisien Determinasi R^2

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang cukup kuat. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dengan memperhatikan tanggapan-tanggapan responden terhadap indikator kepuasan kerja, maka diketahui bahwa apabila karyawan yang bekerja merasa puas dimana kepuasan dapat diukur dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan maka kinerja karyawan pada Hotel

Asean Pekanbaru akan semakin meningkat. Secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari hasil uji t diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa kedua variabel penelitian antara kepuasan kerja dan budaya organisasi, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru, dan terbukti faktor budaya organisasi berpengaruh lebih kuat terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru dibanding faktor kepuasan kerja. Hal ini disebabkan budaya organisasi yang dapat dilihat dari keleluasaan kerja, toleransi organisasi, kejelasan, upaya organisasi, dukungan atasan, komitmen karyawan, toleransi dan pola komunikasi bagi karyawan sangatlah penting karena ini dapat menyatukan sikap antara pimpinan dan bawahan.

Kesimpulan

1. Secara simultan diketahui bahwa kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean.
2. Secara parsial diketahui bahwa kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Asean Pekanbaru adalah faktor budaya organisasi.

Saran

Dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan masukan sebagai berikut:

1. Hotel Asean Pekanbaru sebaiknya memperhatikan kepuasan kerja karyawan dimana merupakan bagian dari tuntutan hidup, maka perasaan puas terhadap tugas atau pekerjaan, puas terhadap atasan dan puas terhadap rekan kerja akan mempengaruhi perasaan karyawan dan selanjutnya akan berdampak pada pelaksanaan aktivitas.

2. Pada variabel budaya organisasi harus terus diperhatikan oleh perusahaan karena dari tanggapan responden kualitas layanan mendapat tanggapan positif dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Pihak perusahaan juga sebaiknya memberikan pengawasan yang ketat kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan karena diharapkan karyawan dengan diberikannya kualitas layanan yang baik akan meningkatkan pula kualitas kinerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Desi Indrawati, 2012. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di Denpasar.*
- Randhawa, G. 2007. *Human Resource Management*. New Delhi Atlantic Publisher And Distributors
- Deming, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. edisi 10, penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Keunggulan Kompetitif)*. Edisi kedua, BPFE: Yogyakarta.
- Luthans, Fred, 2008. *Organizational behavior*. New York: McGraw Hill
- Siagian, P Sondang. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Penerbit Bumi Aksara.
- Yunita Irene Jossuha, (2013). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan melalui kinerja karyawan Fave Hotel Mex Surabaya*