



Available online at

<http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/jeamm/issue/view/244>

JEAMM, Volume 1, Nomor 1, Oktober 2019

Hal. 1-14

E-ISSN 2686-4932 P-ISSN 2686-4932

JEAMM

KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA

Yogo Ismail

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Email: yogoismail@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi (X_1), Pelayanan Prima (X_2) dan Budaya Organisasi (X_3) dan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Y). Penelitian ini dilakukan pada Aston Rasuna Hotel Jakarta, yang mana semua karyawan sejumlah 67 orang menjadi responden dalam penelitian ini. Sehingga teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu semua populasi yang ada di perusahaan turut menjadi sampel penelitian. Metode pengumpulan data melalui teknik pengambilan survey yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Meski setelah dilakukan, hanya 59 orang yang mengembalikan kuesioner untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan suatu aplikasi yakni SPSS 25. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan, Pelayanan prima berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan, Budaya Organisasi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan Aston Rasuna Hotel Jakarta.

Kata Kunci: Kompetensi, Pelayanan Prima, Budaya Organisasi, Kinerja

Abstract

This study aims to determine the effect of Competence (X_1), Excellent Service (X_2) and Organizational Culture (X_3) and its effect on Employee Performance (Y). This research was conducted at Aston Rasuna Hotel Jakarta, where all 67 employees were respondents in this study. So the sampling technique in this study is saturated sample, that is, all the population in the company also become the research sample. The method of collecting data through survey collection techniques is by distributing questionnaires to respondents. Even after it was done, only 59 people returned the questionnaire for further data processing. The data analysis technique used is multiple linear regression using an application that is SPSS 25. The results of this study prove that competence has a positive (significant) effect on employee performance, Excellent service has a positive (significant) effect on employee performance, Organizational Culture has a positive (significant) effect on employee performance. Competence, excellent service and organizational culture together have a positive (significant) effect on the performance of Aston Rasuna Hotel Jakarta employees.

Keywords: Competence, Excellent Service, Organizational Culture, Performance

Dikirim, 2 September 2019
Revisi, 7 September 2019
Diterima, 21 September 2019



Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Multiparadigma
Volume 1, Nomor 1,
Oktober 2019

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini, telah jauh mengalami kemajuan pesat daripada apa yang diperkirakan pada puluhan tahun yang lalu. Teknologi seakan menjadi faktor penting di dalam hidup banyak orang. Banyak yang merasa tidak bisa hidup tanpa menggunakan teknologi karena sudah mengalami ketergantungan terhadap kemajuan teknologi di zaman ini. Sebagian besar dari kita terbiasa menggunakan suatu aplikasi yang berbasis *online* dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Berbagai jenis aplikasi tersebut meliputi jasa transportasi, jasa pengantaran (makanan/minuman, barang), jasa penjualan tiket, toko belanja *online*, pembayaran listrik/pulsa/air minum serta masih banyak lagi jenisnya, semuanya tidak lepas dari penawaran jasa melalui aplikasi yang berbasis *online*.

Bila kita perhatikan, perkembangan teknologi itu cenderung memudahkan masyarakat dalam memilih suatu produk khususnya jasa. Kemudahan masyarakat sebagai konsumen dalam memilih suatu produk jasa itu melalui suatu aplikasi *online* yang mana tidak adanya batas antara jasa yang ditawarkan baik oleh perusahaan menengah ke atas maupun perusahaan menengah ke bawah. Sehingga persaingan di antara perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi lebih sengit atau kompetitif. Seperti yang kita ketahui bersama, bahwa setiap risiko tidak hanya bersifat merugikan, namun juga bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk memperoleh keuntungan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dituntut untuk bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang dibarengi dengan peningkatan kinerja sumber daya manusianya. Apabila perusahaan mampu memaksimalkan kedua hal tersebut, maka perusahaan diharapkan mampu bertahan dari kerasnya persaingan dunia bisnis serta memiliki keunggulan dan menjadi pemain utama di bidangnya.

Salah satu industri di bidang jasa yang sedang mengalami pertumbuhan pesat adalah jasa industri pariwisata, yang mana berhubungan langsung dengan jasa akomodasi perhotelan. Aston Rasuna Hotel Jakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang akomodasi perhotelan yang mengikuti perkembangan teknologi baik dalam melakukan kegiatan promosi sampai dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Berada di Komplek Apartemen Taman Rasuna Tower A, Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan, bisnis utama perusahaan ialah penyewaan kamar, terdapat hampir 200 kamar yang tersedia, lalu terdapat restoran yang menjual makanan dan minuman kepada para tamu. Selanjutnya hotel ini juga menyewakan ruang pertemuan/function room yang biasa digunakan untuk rapat, konvensi, pameran, pernikahan, ulang tahun, dan masih banyak lagi.

Menurut Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) (Hariyadi B. Sukamdani, 2018) dikutip dari laman Surabaya-bisnis mengatakan, jumlah kamar hotel di Indonesia di tahun 2018 mencapai 600.000 unit, dan diperkirakan tambahan 50.000 unit masih dibutuhkan di tahun 2019 demi mengakomodasi kunjungan wisata. Namun, tambahan unit ini dinilai menurun dibanding tahun sebelumnya disebabkan pasar perhotelan yang sudah jenuh. Ditambah lagi harus bersaing dengan kompetitor dari segmen akomodasi non bintang seperti Airbnb. Munculnya Airbnb, telah mengubah platform digital dalam industri perhotelan. Sehingga industri perhotelan menengah ke atas harus mampu bersaing dengan memanfaatkan teknologi dalam melayani pelanggan. Sebab bila tidak mampu bersaing dalam memanfaatkan teknologi maka terancam akan berguguran. Persaingan ketat di era digital membuat terjadinya penurunan pertumbuhan industri perhotelan.

Kemajuan teknologi di dunia industri khususnya dalam industri jasa perhotelan, tidak akan maksimal atau kurang berarti bila sumber daya manusia itu tidak menghasilkan kinerja yang tinggi atau berkinerja rendah. Yang mana hal ini akan berdampak pula pada rendahnya kinerja perusahaan itu. Inilah yang menjadi fokus masalah yang sedang terjadi di Aston Rasuna akhir-akhir ini. Berikut merupakan data yang menyajikan beberapa keluhan dari bulan Juli sampai Desember 2018 yang terjadi di Aston Rasuna Hotel Jakarta.

Tabel 1 Data Keluhan Tamu 2018.

No.	Jenis Keluhan	Kuantitas	Persentase
1.	Properti kurang moderen	8	12,4%
2.	Pelayanan kurang cepat	23	35,4%
3.	Informasi tidak sampai (salah paham)	13	20%
4.	Keluhan pada saat reservasi	6	9,3%
5.	Ruangan memiliki wangi kurang sedap	1	1,5%
6.	Makanan kurang higienis	1	1,5%
7.	AC/Pendingin ruangan bocor (tidak dingin)	1	1,5%
8.	Kebersihan kamar	12	18,4%
Jumlah		65	100%

Sumber: Dok. Aston Rasuna Hotel Jakarta, 2018

Permasalahan tersebut yang dipaparkan di atas, diduga menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan di Aston Rasuna akhir-akhir ini sehingga menjadi perhatian perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan juga diduga disebabkan oleh beberapa variabel yang pertama adalah rendahnya tingkat kompetensi yang dimiliki karyawan. Wibowo menjelaskan kompetensi dinilai memberikan pengaruh terhadap organisasi dalam membantu menciptakan budaya kinerja yang tinggi. Kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu (Wibowo, 2016).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sriekaningsih & Setyadi, (2015) Syahrums, Brahmasari, & Nugroho, (2016), Choerudin, Haryono, & Cholil, (2014), Afandi & Supeno, (2016), Sumual, (2015), Tejo, (2015), Rina & Kusuma, (2017) hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh positif (signifikan) antara kompetensi terhadap kinerja. Namun penelitian yang dilakukan Widodo, (2017), membuktikan terdapat pengaruh negatif dari kompetensi terhadap kinerja.

Kedua, penyebab rendahnya kinerja karyawan berikutnya adalah pelayanan prima yang tidak berkualitas. Pelayanan terhadap publik akan menjadi suatu tolak ukur kinerja bagi instansi pemerintah. Begitu juga pada suatu perusahaan dalam industri perhotelan, pelanggan (tamu) akan menilai kinerja suatu hotel berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Mulyadi, 2015).

Beberapa penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini seperti yang dilakukan Singh, (2016), Setiawati, Christiananta, & Elitan, (2017), AL-Adwan & AL-Tarawneh, (2017), Awino, Ondoro, & Evelyn, (2018), membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan terhadap kinerja karyawan. Hanya penelitian yang dilakukan Islamiah, (2017) menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ketiga permasalahan yang diduga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan adalah budaya organisasi yang tidak diimplementasikan secara maksimal. Budaya perusahaan/organisasi dinilai penting, sebab kebiasaan/budaya kerja yang tinggi dinilai akan menentukan hasil kerja yang baik pula. Menurut Robbins (dalam Sudarmanto, 2014)), budaya organisasi akan memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan, baik mendukung atau tidak mendukung. Dalam hal ini karyawan dinilai belum secara nyata menerapkan nilai-nilai seperti integritas, antusiasme, keunggulan, rasa memiliki, dan belas kasih yang disosialisasikan perusahaan. Budaya organisasi saat ini dirasa hanya sebagai slogan-slogan atau teori tanpa diterapkan secara sungguh-sungguh dengan sepenuh hati.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hakim, (2015), Arifin, (2015), Sujarwo, Ratnasih, & Sodikin, (2018), Mukhtar, Modding, Latief, & Hafied, (2018), Yamali, (2018), Wasiman, (2018), Sabuhari & Kamis, (2018), hasil analisis penelitian mereka menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hanya saja penelitian oleh Widodo, (2017) memberikan bukti empiris bahwa budaya organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Hubungan antara Kompetensi (X_1) dengan Kinerja (Y)

Kinerja karyawan ditentukan oleh seberapa besar kemampuan atau kompetensi dari karyawan. Bila kompetensi seorang karyawan itu sudah baik maka tentu kinerjanya pun akan berkualitas begitu juga sebaliknya. Menurut Wibowo, (2016), kompetensi adalah kemampuan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu. Menurutnya juga, kompetensi dinilai memberikan pengaruh terhadap organisasi dalam membantu menciptakan budaya kinerja yang tinggi. Selain itu kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Sriekaningsih & Setyadi, (2015), membuktikan kompetensi secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja. Syahrudin et al., (2016), membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Choerudin et al., (2014), membuktikan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Afandi & Supeno, (2016), membuktikan terdapat pengaruh positif (signifikan) dari kompetensi terhadap kinerja. Sumual, (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi kepemimpinan berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja pegawai. Tejo, (2015) hasil penelitiannya ialah kompetensi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja pegawai. Rina & Kusuma, (2017) hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh positif (signifikan) antara kompetensi terhadap kinerja. Namun penelitian yang dilakukan Widodo, (2017), membuktikan terdapat pengaruh negatif dari kompetensi terhadap kinerja.

Hubungan antara Pelayanan Prima (X_2) dengan Kinerja (Y)

Pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh karyawan tentu akan menjadi dasar penilaian oleh pelanggan terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan terhadap publik akan menjadi suatu tolak ukur kinerja bagi suatu organisasi pemerintah. Begitu juga pada suatu perusahaan dalam industri perhotelan, pelanggan (tamu) akan menilai kinerja suatu hotel berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Mulyadi, 2015).

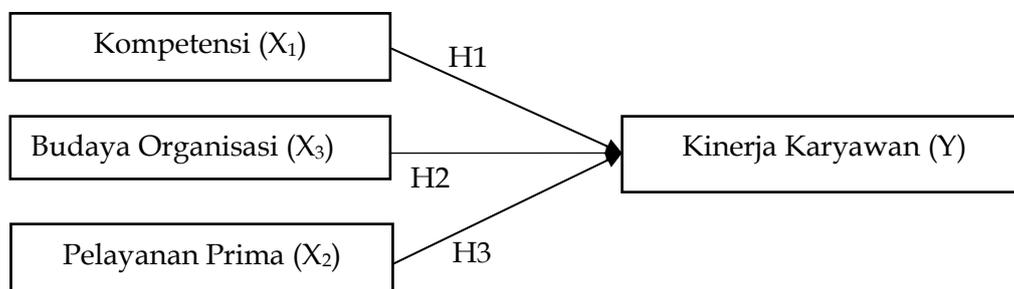
Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Singh, (2016), menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat yang positif antara kualitas pelayanan dan kinerja. Secara lebih lanjut, menunjukkan bahwa tingkatan kepuasan dari pelayanan akan menambah kuat dan mendorong tingkatan yang lebih tinggi dari kinerja. Setiawati et al., (2017), menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara orientasi pelayanan dengan kinerja. Ini menunjukkan bahwa memiliki orientasi pelayanan akan memberikan kinerja yang lebih baik bagi perusahaan. AL-Adwan & AL-Tarawneh, (2017), menemukan bahwa terdapat pengaruh positif (signifikan) dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Awino et al., (2018), mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif (signifikan) dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan perusahaan. Hanya penelitian yang dilakukan Islamiah, (2017)

menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan antara Budaya Organisasi (X_3) dengan Kinerja (Y)

Implementasi budaya organisasi yang dilakukan secara nyata oleh semua karyawan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya sesuai dengan cita-cita pendiri perusahaan atau manajemen sebagai penggagas/pencetus budaya organisasi. Budaya perusahaan/organisasi dinilai penting, sebab kebiasaan/budaya kerja yang tinggi dinilai akan menentukan hasil kerja yang baik pula. Menurut Robbins (dalam Sudarmanto, 2014), budaya organisasi akan memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan, baik mendukung atau tidak mendukung. Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi (Uha, 2015).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Hakim, (2015), menemukan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Arifin, (2015), membuktikan budaya organisasi memiliki pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja. Sujarwo et al., (2018) membuktikan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan sebesar 29.8%. Mukhtar et al., (2018) membuktikan budaya organisasi memiliki pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Yamali, (2018) membuktikan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja. Wasiman, (2018) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Sabuhari & Kamis, (2018) hasil analisisnya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hanya saja penelitian Widodo, (2017) memberikan bukti empiris bahwa budaya organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.



Gambar 1 Model Penelitian

Kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini berdasarkan pada hasil telaah teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas. Untuk lebih memudahkan dalam pemahaman pada kerangka pemikiran ini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei. Lokasi penelitian bertempat di Aston Rasuna Hotel yang berlokasi di Komplek Apartemen Taman Rasuna, Jl. HR. Rasuna Said – Jakarta 12960. Waktu dilaksanakannya penelitian selama 3 bulan terhitung mulai Mei sampai dengan Juli 2019. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada di perusahaan. Sehingga sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus. Hal ini disebabkan oleh jumlah responden hanya 67 orang yang tidak terlalu besar atau kurang dari 100 responden. Semua karyawan dalam perusahaan menjadi responden kecuali untuk karyawan yang berstatus di luar sumber daya manusia perusahaan atau *outsourcing*. Teknik pengukuran yang digunakan

adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011).

Peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan dalam mengukur sesuatu item. Priyanto, (2009) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item terhadap skor total item. Untuk penelitian apakah suatu item layak digunakan atau tidak, caranya dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu sistem dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Uji reliabilitas adalah suatu alat pengukur yang dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah Cronbach Alpha $\geq 0,6$ (Hair, William, Banin, dan Anderson, dalam Buamonabot & Handoko, 2012; Umasugi, Buamonabot, & Anfas, 2015; Anfas & Buamonabot, 2016; Sudarwo, Anfas., & Buamonabot, 2018).

Selanjutnya, peneliti juga menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji autokorelasi (Priyatno, 2013 dan Nurlaila & Buamonabot, 2019), analisis korelasi pearson, koefisien determinasi (R), uji t dan uji F, regresi linier berganda (Hair, William, Banin, dan Anderson, dalam Buamonabot, Nurlaila, & Nurdin, 2019; Sudarwo, Anfas, & Buamonabot, 2019; (Arilaha, Fahri, Nurlaila, Jabid, & Buamonabot, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 67 kuesioner yang disebarakan kepada responden, hanya 59 kuesioner yang kembali dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sedangkan 8 kuesioner diantaranya tidak dapat digunakan, disebabkan kuesioner yang tidak kembali bahkan ada responden yang menjawab kuesioner tidak lengkap atau belum selesai. Dari pengolahan data ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki berjumlah 34 orang (58%) dan yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 25 orang (42%). Usia responden atau karyawan cenderung berbeda. Mulai dari usia 18-25 tahun sebanyak 36 orang (61%), sedangkan usia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (32%), dan terakhir usia 36-45 tahun hanya sebanyak 4 orang (7%). Responden atau karyawan terdiri dari beberapa Departemen mulai dari Accounting (10,2%), Engineering (16,9%), F&B Service (15,3%), Front Office (11,9%), Housekeeping (20,3%), Kitchen (13,6%) dan Sales & Marketing (11,9%). Hasil ini juga menjelaskan bahwa responden dengan Pendidikan terakhir SLTA terdapat sebanyak 36 orang atau 61%, sedangkan untuk responden dengan pendidikan S1 hanya 23 orang atau 39%. Terakhir responden memiliki masa bekerja yang bervariasi mulai dari yang masa bekerjanya 1-2 tahun sebanyak 28 orang (47,5%), selanjutnya yang bekerja selama 3-5 tahun sebanyak 27 orang (45,8%), sedangkan yang bekerja 6-10 orang sebanyak 4 orang (7%). Di bawah ini akan diberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi.

Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X_1 , X_2 dan X_3

Dimensi	Rata-rata Skor Total	Persentase
Kompetensi (X_1)	246,2	83,4%
Pelayanan Prima X_2	242,9	82,4%
Budaya Organisasi X_3	235,6	79,8%
Kinerja Karyawan (Y)	255,8	86,7%

Sumber: data diolah

Dapat dilihat bahwa rata-rata skor total dari variabel kompetensi sebesar 246,2 atau 83,4%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya rata-rata skor total dari variabel pelayanan prima sebesar 242,9 atau 82,4%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori Baik. Kemudian rata-rata skor total dari variabel budaya organisasi sebesar 235,6 atau 79,8%. Jika skor tersebut dimasukkan dalam garis kontinum akan termasuk dalam kategori baik. Di bawah ini akan diberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan. nilai rata-rata skor total dari variabel kinerja karyawan sebesar 225,8 dengan persentase 86,7%. Jika skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum maka akan termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X₁)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
K1	0,619	0.2564	Valid
K2	0,677	0.2564	Valid
K3	0,667	0.2564	Valid
K4	0,621	0.2564	Valid
K5	0,568	0.2564	Valid
K6	0,694	0.2564	Valid
K7	0,667	0.2564	Valid
K8	0,634	0.2564	Valid
K9	0,539	0.2564	Valid
K10	0,639	0.2564	Valid
K11	0,618	0.2564	Valid

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 11 pernyataan variabel kompetensi adalah valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X₂)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
PP1	0,771	0.2564	Valid
PP2	0,620	0.2564	Valid
PP3	0,668	0.2564	Valid
PP4	0,694	0.2564	Valid
PP5	0,692	0.2564	Valid
PP6	0,698	0.2564	Valid
PP7	0,646	0.2564	Valid
PP8	0,718	0.2564	Valid
PP9	0,626	0.2564	Valid
PP10	0,632	0.2564	Valid
PP11	0,627	0.2564	Valid
PP12	0,707	0.2564	Valid

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa 12 pernyataan variabel pelayanan prima (X₂) adalah valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X₃)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
BO1	0,630	0.2564	Valid
BO2	0,610	0.2564	Valid
BO3	0,606	0.2564	Valid
BO4	0,596	0.2564	Valid
BO5	0,611	0.2564	Valid
BO6	0,620	0.2564	Valid
BO7	0,607	0.2564	Valid
BO8	0,632	0.2564	Valid
BO9	0,605	0.2564	Valid
BO10	0,605	0.2564	Valid
BO11	0,603	0.2564	Valid
BO12	0,623	0.2564	Valid
BO13	0,635	0.2564	Valid
BO14	0,614	0.2564	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 14 pernyataan variabel budaya organisasi (X₃) adalah valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
KK1	0,652	0.2564	Valid
KK2	0,654	0.2564	Valid
KK3	0,568	0.2564	Valid
KK4	0,598	0.2564	Valid
KK5	0,513	0.2564	Valid
KK6	0,525	0.2564	Valid
KK7	0,535	0.2564	Valid
KK8	0,566	0.2564	Valid
KK9	0,555	0.2564	Valid
KK10	0,609	0.2564	Valid
KK11	0,598	0.2564	Valid
KK12	0,599	0.2564	Valid
KK13	0,579	0.2564	Valid
KK14	0,576	0.2564	Valid

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 14 pernyataan variabel kinerja karyawan (Y) adalah valid karena r hitung > r tabel.

Tabel 7 Hasil Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	R Alpha	Keterangan
Kompetensi (X ₁)	0,848	0,60	Reliabilitas Baik
Pelayanan Prima (X ₂)	0,888	0,60	Reliabilitas Baik
Budaya Organisasi (X ₃)	0,867	0,60	Reliabilitas Baik
Kinerja Karyawan (Y)	0,848	0,60	Reliabilitas Baik

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel di atas, keempat variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Hasil pengukuran uji multikolinearitas oleh SPSS dari ketiga variabel bebas yaitu kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
RAT_X1	.732	1.367
RAT_X2	.776	1.289
RAT_X3	.588	1.701

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat (nilai Tolerance dan VIF), nilai VIF berturut-turut 1,367, 1,289 dan 1,701 kurang dari 10 sedangkan nilai Tolerance berturut-turut 0,732, 0,776 dan 0,588 lebih dari 0,10 untuk ketiga variabel. Maka ketiga variabel bebas tersebut dapat dinyatakan model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 9, maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian ini, tidak terdapat masalah autokorelasi dalam model regresi ini.

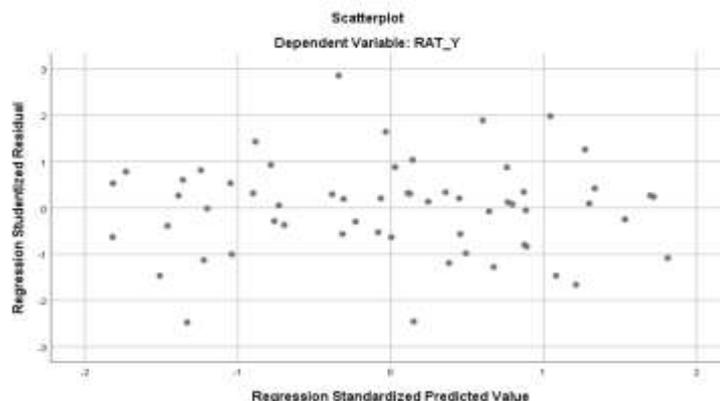
Tabel 9 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.850

a. Predictors: (Constant), RAT_X3, RAT_X2, RAT_X1
b. Dependent Variable: RAT_Y

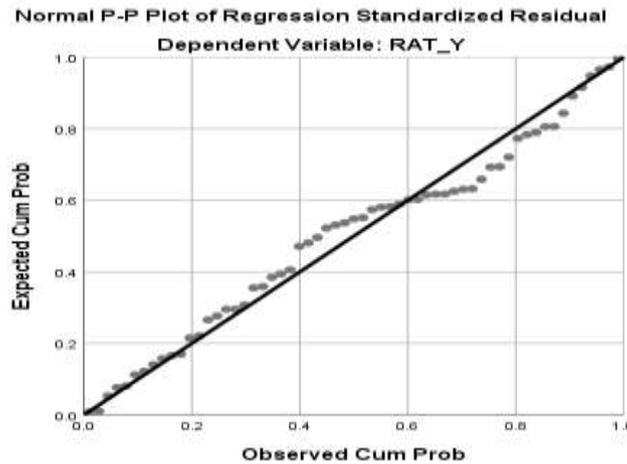
Sumber : data diolah

Berdasarkan gambar 2 grafik scatterplot di atas menjelaskan bahwa ada titik-titik menyebar secara acak serta titik-titik tersebut tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.



Gambar 2 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah



Gambar 3 Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Sumber: data diolah

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka residual pada model regresi ini terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas residual dalam penelitian dan digambarkan dengan grafik normal p-p plot of regression residual hasil output SPSS pada gambar 3.

Tabel 9 Hasil Uji Korelasi Pearson

	RAT_Y
Pearson Correlation	.602**
Sig. (2-tailed)	.000
N	59
Pearson Correlation	.622**
Sig. (2-tailed)	.000
N	59
Pearson Correlation	.643**
Sig. (2-tailed)	.000
N	59
Pearson Correlation	1
Sig. (2-tailed)	
N	59

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai korelasi pearson antara variabel kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi dengan kinerja karyawan berturut-turut sebesar 0,602, 0,622, 0,643. Karena nilai korelasi positif $\geq 0,60$, maka dapat disimpulkan hubungan masing-masing antara kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi dengan kinerja karyawan adalah Kuat, serta karena nilainya positif jika masing-masing variabel independen mengalami kenaikan maka kinerja karyawan juga meningkat.

Tabel 10 Hasil Koefisien Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.826 ^a	.682	.665

a. Predictors: (Constant), RAT_X3, RAT_X2, RAT_X1
b. Dependent Variable: RAT_Y

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh koefisien korelasi berganda sebesar 0,826 yang artinya kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai korelasi berada di *range* 0,80-1,000 maka disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan adalah sangat kuat. Nilai korelasi positif artinya terjadi hubungan positif, yaitu jika kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi meningkat maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini berdasarkan Tabel di atas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,665. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen, yaitu kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 66,5%. Sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti kompensasi, pelatihan dan pengembangan, motivasi, disiplin kerja, *reward and punishment* dan lain sebagainya.

Tabel 11 Hasil Uji Parsial (Uji t)

1	Model	t	Sig.
	(Constant)	2.683	.010
	RAT_X1	4.820	.000
	RAT_X2	5.371	.000
	RAT_X3	2.136	.037

a. Dependent Variable: RAT_Y

Sumber: Data diolah

Hasil uji parsial di atas sebagai berikut:

- 1) Nilai t hitung > t tabel ($4,820 > 2,004$), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima. Tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung positif, artinya kompetensi secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang selalu menyukai tantangan dalam pekerjaannya, bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepadanya serta percaya diri terhadap kemampuan sendiri dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Sehingga hasil kerja karyawan selalu mencapai target yang diberikan.
- 2) Nilai t hitung > t tabel ($5,371 > 2,004$), maka H_0 ditolak atau H_2 diterima. Tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung positif, artinya pelayanan prima secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan selalu menawarkan dan memberi bantuan, menerima kritik dan saran yang diberikan oleh atasan, rekan kerja khususnya tamu hotel, selalu berpenampilan bersih dan rapi demi kenyamanan bersama. Sehingga karyawan selalu mampu melaksanakan tugas tanpa hambatan atau masalah yang berarti.
- 3) Nilai t hitung > t tabel ($2,136 > 2,004$), maka H_0 ditolak atau H_3 diterima. Tingkat signifikansi ($0,037 < 0,05$) dan nilai t hitung positif, artinya budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang selalu mengutamakan kerjasama tim dalam bekerja, menyesuaikan setiap perubahan yang ada demi kemajuan perusahaan, serta bekerja dengan cepat dan tepat serta agresif dalam mengerjakan tugas. Sehingga karyawan selalu menuntaskan pekerjaannya tanpa membebankan kepada orang lain.

Tabel 12 Hasil Uji F Hitung

Model	F	Sig.
Regression	39.374	.000 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: RAT_Y

b. Predictors: (Constant), RAT_X3, RAT_X2, RAT_X1

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 12 nilai F hitung > F tabel (39,374 > 2,77), maka H_0 ditolak atau H_4 diterima. Tingkat signifikansi (0,000 < 0,05) dan nilai F hitung positif, artinya kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif (signifikan) terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, percaya diri terhadap kemampuan sendiri, selalu menawarkan dan memberi bantuan, menerima kritik dan saran yang diberikan oleh atasan, rekan kerja khususnya tamu hotel, selalu mengutamakan kerjasama tim dalam bekerja, serta bekerja dengan cepat dan tepat serta agresif dalam mengerjakan tugas. Sehingga hasil kerja karyawan selalu mencapai target yang diberikan, mampu melaksanakan tugas tanpa hambatan atau masalah yang berarti serta selalu menuntaskan pekerjaannya tanpa membebankan kepada orang lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yakni *pertama*, kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Kedua*, pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Ketiga*, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *terakhir*, kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

REFERENSI

- Afandi, P., & Supeno, B. (2016). *The Influence of Competence , Organization Culture and Work Environment to Teacher ' s Performance As Well As Its Implication on Grad Competence of State Senior Islam Schools on Padang City*. 11(5), 283–295.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n5p283>
- AL-Adwan, A. S. A., & AL-Tarawneh, S. S. (2017). The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance (A study on Jordanian Commercial Banks). *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3), 148–163.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i3.11344>
- Anfas, A., & Buamonabot, I. (2016). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Dealer di Kota Ternate). *Seminar Nasional VIII 2016 Fakultas Ekonomi UT: Challenge and Strategy Faculty of Economics and Business in Digital Era, 24 November 2016, Balai Sidang Universitas Terbuka (UTCC)*, (2000), 50–57. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/6444/1/6-ismawan.pdf>
- Arifin, H. M. (2015). *The Influence of Competence , Motivation , and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance*. 8(1), 38–45.
<https://doi.org/10.5539/ies.v8n1p38>
- Arilaha, M. A., Fahri, J., Nurlala, Jabid, A. W., & Buamonabot, I. (2020). Motivation, Physical Work Environment, Non-Physical Work Environment, and Work Satisfaction (Study on the Government of Ternate City). *Proceedings of the 5th International Conference on Food, Agriculture and Natural Resources (FANRes 2019)*, 419–423.
<https://doi.org/10.2991/aer.k.200325.084>

- Awino, B. A., Ondoro, C. O., & Evelyn, B. (2018). *Effects of Service Quality Management on Performance of Vernacular Radio Broadcasting Firms in Western Kenya*. 14(25), 216–226. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n25p216>
- Buamonabot, I., & Handoko, T. H. (2012). Pengaruh Stres Peran pada Kepuasan Kerja, dan Implikasinya terhadap Intensi Keluar dengan Variabel Afek Positif sebagai Pemoderasi. *Tesis, S2 Manajemen, Universitas Gadjah Mada*. Retrieved from <https://repository.ugm.ac.id/99412/>
- Buamonabot, I., Nurlaila, N., & Nurdin, N. (2019). Pengaruh Atribut Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Memilih Perguruan Tinggi. *Cakrawala Management Business Journal*, 2(1), 281. <https://doi.org/10.30862/cm-bj.v2i1.19>
- Choerudin, A., Haryono, T., & Cholil, M. (2014). Job Satisfaction as Mediator in the Relationship between Work Spirituality and Performance: A Case Study of Employee's Sharia Banking Sector in Surakarta District, Indonesia. *International Journal of Research in Commerce, Economics and Management*, 4(2), 1–7. Retrieved from <http://www.ijrcm.org.in/cem/index.php%5Cnhttp://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ecn&AN=1443133&site=ehost-live>
- Hakim, A. (2015). *Effect of Organizational Culture , Organizational Commitment to Performance : Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi*. (2012), 33–41.
- Hariyadi B. Sukamdani. (2018, November 13). 2019, Perhotelan Indonesia Butuh Tambahan 50.000 Kamar Baru. *Bisnis.Com*. Retrieved from <https://surabaya.bisnis.com/read/20181113/12/859296/2019-perhotelan-indonesia-butuh-tambahan-50.000-kamar-baru>
- Islamiah, R. F. (2017). *Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*. (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya). Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/16212>
- Mukhtar, A., Modding, B., Latief, B., & Hafied, H. (2018). The Influence of Competence , Organizational Culture and Work Stress on Job Satisfaction and Performance of Sharia Bank Employees in Makassar. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 6(5), 58–64.
- Mulyadi, D. (2015). Perilaku Organisasi dan kepemimpinan Pelayanan. In *Bandung: Alfabeta*.
- Nurlaila, N., & Buamonabot, I. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Kantor Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Ternate. *Mala'bi Jurnal Manajemen Ekonomi STIE Yapman Majene*, 2(1), 76–90. Retrieved from <http://ejournal.stieyapman.ac.id/index.php/jme/article/view/45>
- Priyanto, D. (2009). Mandiri Belajar Dengan Program SPSS. In *Penerbit Buku Kita*. Jakarta Selatan.
- Rina, & Kusuma, A. H. P. (2017). Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Kota Makassar. *JURNAL Riset*, 3(008), 88–100.
- Sabuhari, R., & Kamis, R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi , Karakteristik Kompetensi , Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Layanan Publik pada Pegawai Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 6(1), 137–156.
- Setiawati, L., Christiananta, B., & Elitan, L. (2017). The Effect of Organizational Service Orientation, Strategic Leadership and Strategic Competence on The Organizational Performance of Private University. *International Journal Of Advance Research (IJAR)*, 5(2), 1992–2002. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/3370>
- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance : A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 28–34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.396>
- Sriekaningsih, A., & Setyadi, D. (2015). The Effect of Competence and Motivation and

- Cultural Organization towards Organizational Commitment and Performance on State University Lecturers in East Kalimantan Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 7(17), 208–220.
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sdm; Teori , Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarwo, R., Anfas., & Buamonabot, I. (2018). Pengaruh Kepuasan Informasi terhadap Kepuasan Memilih Perguruan Tinggi. In *Bongaya Journal for Research in Management* (Vol. 1). Retrieved from <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/index.php/BJRM/article/view/75>
- Sudarwo, R., Anfas., & Buamonabot, I. (2019). Antecedents of Satisfaction Choosing Higher Education: An Empirical Evidence at the Universitas Terbuka. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10).
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*. Bandung.
- Sujarwo, E., Ratnasih, C., & Sodikin, A. (2018). The Effect of Organizational Culture and Environmental Work on Employee Performance Through Organization Commitment PT. Ciwangi Berlian Motor. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, (May), 14–27.
- Sumual, T. E. M. (2015). Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Negeri Manado. *Mimbar*, 31(1), 71–80.
- Syahrum, A., Brahmasari, I. A., & Nugroho, R. (2016). Effect of Competence , Organizational Culture and Climate of Organization to the Organizational Commitment , Job Satisfaction and the Performance of Employees in the Scope of Makassar City Government. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(4), 52–64.
- Tejo, G. A. (2015). Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja Personil Bid. Humas Polda Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VII(3), 437–454.
- Uha, I. N. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja : Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi* (1 Cetakan). Jakarta: Kencana.
- Umasugi, M., Buamonabot, I., & Anfas. (2015). Pengukuran Tingkat Stres Mahasiswa Yang Belum dan Sudah Bekerja: Sebuah Studi Deskriptif. *Manajemen Sinergi*, 3(1), 71–83.
- Wasiman. (2018). The Influence of Organizational Culture and Rewards System on The Performance Employees of Hotel in Batam City with Organizational Commitment as Intervening. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 6(3), 305–313.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, S. W. (2017). The Influence of Leadership , Competence , and Organizational Culture on Organizational Performance of the Border Region mediated by trust. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(August), 1–9.
- Yamali, F. R. (2018). Effect of Compensation , Competencies and Organizational Culture on Organizational Commitment its Implicationson Experts Performance of Construction Services Company in Jambi Province. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 7(2), 29–42.