
ANALISIS PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA GRAND CITYHALL MEDAN

Sahat Simbolon

Dosen Pascasarjana Institut Bisnis IT& B Medan Indonesia

email: sahat_simbolon@yahoo.com

Abstract

This study aims to describe the effect of human resource quality, work discipline, and organizational culture on employee performance at Grand Cityhall Medan for 6 (six) months starting from May 2020 to November 2020. This study uses simple random sampling. The research subject was carried out on the employees of Grand Cityhall Medan. with a population of 439 people. The population study used a simple random sampling method. The instrument used was a questionnaire to collect data from the variables of the quality of human resources, work discipline, organizational culture, and employee performance. The data analysis technique used was the validity test, reliability test, descriptive analysis, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, T-test, F-test, and determination coefficient tests. The results of the descriptive analysis in the variables of human resource quality, work discipline, and organizational culture are in the very good category, while the employee performance variables are in the very good category. The results of the descriptive analysis for the variables of human resource quality, work discipline, organizational culture, and employee performance are in the very good category, at Grand Cityhall Medan. Based on a partial analysis, the quality of human resources, work discipline, and organization has a positive and significant impact on employee performance at Grand Cityhall Medan. Simultaneously, the quality of human resources, work discipline, and organization have a positive and significant influence on employee performance at Grand Cityhall Medan. The contribution of the quality of human resources, work discipline, and organizational culture to improve employee performance variables is 0.975 or 97,5%, while the remaining 0.025 or 2,5% is from other variables not examined by the authors in this study, work environment, ethos, work, leadership, and so on.

PENDAHULUAN

Dalam suatu sistem operasi perusahaan di era milenial, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Sumber daya manusia juga di pengaruhi oleh beberapa faktor penting di antaranya adalah disiplin kerja dan budaya organisasi di sebuah perusahaan juga tidak kalah penting karena budaya organisasi dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik untuk memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun dan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut. Perusahaan juga harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerja karyawan dapat maksimal, tidak ada konflik antar karyawan, serta tercapainya kepuasan kerja karyawan yang memberikan efek kepuasan pada setiap tamu. Tetapi pada prakteknya, terdapat penurunan kinerja karyawan Grand Cityhall Medan yang sangat signifikan tidak di ketahui penyebabnya sehingga image hotel menjadi kurang baik di mata khalayak ramai.

Kualitas sumber daya manusia di Grand Cityhall Medan yang memiliki kemampuan berbahasa asing yang masih di bawah rata-rata sehingga membuat kinerja karyawan menurun dan akhirnya menimbulkan complain yang diakibatkan oleh kesalahpahaman karyawan akan permintaan dari tamu. Adanya kualifikasi minimal pendidikan tertentu untuk beberapa posisi penting dan krusial tetapi pada kenyataannya karyawan yang menempati posisi tersebut memiliki kualifikasi yang di bawah standar kualifikasi yang ditentukan.

Hasil penelitian Utami, Wiji (2017) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Jember. (secara parsial variabel kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,633 > 1,994$).

Masih banyak karyawan yang mengabaikan disiplin kerja yang membuat kinerja karyawan di Grand Cityhall Medan menurun. Dimulai dari adanya keterlambatan yang berulang kali oleh karyawan yang sama sehingga menimbulkan pengaruh negatif kepada lingkungan sekitar. Terdapat juga beberapa karyawan Grand Cityhall Medan yang masih belum maksimal dalam bekerja dikarenakan oleh faktor eksternal yang sangat biasa tetapi memberikan pengaruh terhadap lingkungan sekitar seperti kecanduan game dan merokok yang menyebabkan menurunnya inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian Claudia, Melati dkk (2014) dengan judul "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru". Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Resty Pekanbaru (terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja dan kinerja kerja karena uji t membuktikan t_{hitung} sebesar $5,247 > t_{tabel}$ $1,993$).

Terdapat beberapa budaya yang di anut oleh karyawan Grand Cityhall Medan yang perlu di benahi dimana akan mempengaruhi kinerja setiap karyawannya seperti kesenjangan tingkat pendidikan yang membuat sebagian karyawan hanya ingin berkelompok dengan karyawan lain yang memiliki tingkat pendidikan yang sama, begitu juga agama dan ras di dalam suatu perusahaan.

Hasil penelitian Apriatni, dkk (2015) dengan judul "Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Patra Jasa Semarang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel Patra Jasa Semarang (dalam hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan dengan hasil nilai t_{hitung} $2,203 > t_{hitung}$ $(1,982)$).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Manmohan Joshi (2018:24) "Ketika mereka memiliki wawasan tentang aspek dan metode pembelajaran tertentu selama masa belajar formal mereka, mereka dapat mentransfer pembelajaran tradisional atau formal mereka ke pengalaman sosial dan tugas tempat kerja mereka." (*When they have an insight into certain aspects and methods of learning during their formal learning period, they can transfer their traditional or formal learning to their social experiences and workplace tasks*)

Secara sistematis tujuan diadakannya perencanaan sumber daya manusia adalah untuk membantu manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai sumber daya manusia yang ada dan dibutuhkan oleh organisasi. Tujuan perencanaan tentunya terpaku pada

keadaan sebuah organisasi, sehingga perencanaan mengarah pada pertimbangan dalam perencanaan tersebut. Ada beberapa pertimbangan dalam perencanaan sumber daya manusia yaitu perubahan kebijakan, perubahan waktu, perubahan kinerja, dan perubahan teknologi.

Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Garner (2015:10) "Kata Disiplin memiliki asal yang sama dengan kata "Murid". Sebagaimana seorang murid mengikuti ajaran seorang guru, demikian pula disiplin berarti mengikuti aturan, hukum, dan prosedur dalam sebuah organisasi atau unit sosial. Dalam kamus, "Disiplin" memiliki sejumlah arti yang berbeda. Itu bisa berarti pengajaran dan pembelajaran. Itu juga bisa berarti perbaikan. Dan itu bisa berarti koreksi dan hukuman." (*The word "Discipline" has the same origins as the word "Disciple". Just as a disciple follows the teachings of a master, so discipline means following the rules, laws, and procedures in an organisation or social unit. In the dictionary, "Discipline" has a number of different meanings. It can mean instruction and learning. It can also mean improvement. And it can mean correction and punishment.*)

Salah satu aspek dari kekuatan sumber daya manusia dapat tercermin dalam sikap dan perilaku disiplin, karena disiplin memiliki dampak yang kuat pada suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam mengejar tujuan yang direncanakan. Segala macam kebijaksanaan tidak memiliki arti jika tidak didukung oleh administrator. Menurut Mangkunegara dan Octorent (2015) disiplin kerja dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Disiplin waktu. Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi : kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.
- b. Disiplin peraturan. Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.
- c. Disiplin tanggung jawab. Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar, serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab sebagai seorang karyawan.

Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Garner (2015:15) "Budaya" adalah keseluruhan pola norma yang menggambarkan cara kerja organisasi. Terrence Deal dan Alan Kennedy menemukan bahwa sebuah organisasi bekerja paling baik jika memiliki karyawan yang sesuai dengan budaya organisasi. Mereka mendefinisikan 4 jenis budaya organisasi, berdasarkan tingkat risiko dan umpan balik dalam organisasi." (*"Culture" is the overall pattern of norms that describes how an organisation works. Terrence Deal and Alan Kennedy discovered that an organisation works best when it has employees who are suited to the culture of the organisation. They defined 4 types of organisational culture, based on the degree of risk and feedback in the organisation*)

Menurut Robbins dan Judge (2015:32) mengidentifikasi 7 (tujuh) karakteristik utama budaya organisasi, yaitu:

1. Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana para karyawan didorong agar inovatif dan mengambil resiko.

2. Perhatian terhadap detail, sejauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan kecermatan, analisis, dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
4. Orientasi orang, sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
5. Orientasi tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasar tim, bukan berdasar pada individu.
6. Keagresifan, sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.
7. Stabilitas, sejauh mana kegiatan-kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015:67) "Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang)". Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Menurut Edison (2016:195) dalam buku manajemen sumber daya manusia, dimensi/indikator yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas biaya
5. Kebutuhan supervisi
6. Dampak interpersonal

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian karyawan Grand Cityhall Medan yang berjumlah 439 (empat ratus tiga puluh sembilan) orang dengan menggunakan metode sampel acak sederhana atau *simple random sampling*, sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 210 orang dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana atau *simple random sampling* adalah karena jumlah populasi yang cukup banyak.

Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independent variable) terdiri dari kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi.
2. Variabel bebas (dependent variable) terdiri dari kinerja karyawan.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden dan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data dari Grand Cityhall Medan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Metode Analisis

1. Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan informasi yang diperoleh. Deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi dan kinerja karyawan.

2. Analisis Regresi Linear Berganda. Kasmadi dan Sunariah (2014:141) mengungkapkan bahwa persamaan yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$; di mana : Y = Variabel terikat, a = konstanta, b = koefisien variabel penelitian, X = variabel bebas dan ε = epsilon.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif

Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia.

No	Item Kuesioner	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Ilmu keahlian	64	30,48	125	59,52	15	7,14	6	2,86	0	0
2	Ilmu Pengetahuan teknologi	48	22,86	140	66,67	20	9,52	2	0,95	0	0
3	Penggunaan teknologi	63	30,00	129	61,43	16	7,62	2	0,95	0	0
4	Pengetahuan Bahasa	49	23,33	147	70,00	14	6,67	0	0,00	0	0
5	Berkomunikasi baik antar karyawan	51	24,29	137	65,24	18	8,57	4	1,90	0	0
6	Dapat berbaur dengan karyawan lain	60	28,57	130	61,90	13	6,19	7	3,33	0	0
7	Berkomunikasi baik dengan tamu	56	26,67	135	64,29	12	5,71	7	3,33	0	0
8	Beradaptasi	52	24,76	140	66,67	15	7,14	3	1,43	0	0
9	Mengikuti perubahan perusahaan	64	30,48	124	59,05	19	9,05	3	1,43	0	0
10	Daya tangkap	51	24,29	143	68,10	16	7,62	0	0,00	0	0
11	Jenjang pendidikan	65	30,95	131	62,38	12	5,71	2	0,95	0	0
12	Keterampilan	49	23,33	148	70,48	12	5,71	1	0,48	0	0
13	Kreativitas	48	22,86	144	68,57	16	7,62	2	0,95	0	0
14	Sikap (<i>attitude</i>)	59	28,10	135	64,29	9	4,29	7	3,33	0	0
15	Tingkah laku (<i>behavior</i>)	53	25,24	137	65,24	14	6,67	6	2,86	0	0
Total		832	396,2	2045	973,8	221	105,2	52	24,8	0	0
Rata-Rata			26,41		64,92		7,02		1,7		0

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 26,41%, responden yang menjawab setuju sebanyak 64,92%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7,02%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

Dari keseluruhan jawaban responden terdapat 91,33% responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Grand Cityhall Medan dikategorikan sangat baik, akan tetapi dari keseluruhan jawaban responden terdapat 1,7% responden yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam komunikasi dan sikap (attitude) karyawan yaitu terdapatnya kesenjangan dan pengelompokan dalam berteman sesuai dengan tingkat pendidikan sehingga karyawan enggan berbaur dengan karyawan lain di luar dari kelompok staff tersebut, kurangnya komunikasi yang baik dengan tamu dan sikap (attitude) yang tidak sopan dan beretika terhadap seluruh staf, salam hangat dengan senyuman yang tidak di terapkan oleh seluruh staf.

Variabel Disiplin Kerja

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja.

No	Item Kuesioner	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kehadiran	51	24,29	138	65,71	21	10,00	0	0,00	0	0
2	Kepatuhan jam kerja	53	25,24	138	65,71	15	7,14	4	1,90	0	0
3	Disiplin karena malu	63	30,00	127	60,48	17	8,10	3	1,43	0	0
4	Teladan	44	20,95	147	70,00	17	8,10	2	0,95	0	0
5	Kelengkapan pakaian seragam	47	22,38	145	69,05	18	8,57	0	0,00	0	0
6	Tata tertib perusahaan	58	27,62	133	63,33	15	7,14	4	1,90	0	0
7	Taat perundang undangan	61	29,05	138	65,71	10	4,76	1	0,48	0	0
8	Sempurna	41	19,52	147	70,00	20	9,52	2	0,95	0	0
9	Pelayanan terbaik	51	24,29	142	67,62	16	7,62	1	0,48	0	0
10	Kelancaran operasional	56	26,67	141	67,14	13	6,19	0	0,00	0	0
11	Kesanggupan menghadapi pekerjaan	61	29,05	133	63,33	16	7,62	0	0,00	0	0
12	Tanggung jawab pada pekerjaan yang di berikan	48	22,86	143	68,10	19	9,05	0	0,00	0	0
13	Komunikasi terbuka	49	23,33	145	69,05	15	7,14	1	0,48	0	0
14	Bersikap adil terhadap tamu	58	27,62	133	63,33	17	8,10	2	0,95	0	0
15	Bersikap adil dengan sesama karyawan	56	26,67	137	65,24	17	8,10	0	0,00	0	0
Total		797	379,5	2087	993,8	246	117,1	20	10	0	0
Rata-Rata			25,30		66,25		7,81		0,6		0

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 25,30%, responden yang menjawab setuju sebanyak 66,25%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7,81%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 0,6% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

Dari keseluruhan jawaban responden terdapat 91,55% responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja di Grand Cityhall Medan dikategorikan sangat baik, akan tetapi dari keseluruhan jawaban responden terdapat 0,6% responden yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam disiplin dan kepatuhan yaitu terdapatnya ketidakpatuhan jam kerja serta ketidakpatuhan akan peraturan perusahaan dan kurangnya rasa malu akan kesalahan sehingga beberapa staf tidak merasa bersalah ketika mereka melakukan kesalahan seperti telat yang selalu ada setiap bulannya

Variabel Budaya Organisasi

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Budaya Organisasi.

No	Item Kuesioner	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Perubahan	66	31,43	109	51,90	35	16,67	0	0,00	0	0
2	Berusaha menjadi lebih baik	57	27,14	134	63,81	17	8,10	2	0,95	0	0
3	Penyempurnaan	74	35,24	100	47,62	34	16,19	2	0,95	0	0
4	Detail dalam menghasilkan produk	68	32,38	114	54,29	20	9,52	8	3,81	0	0
5	Detail dalam melayani tamu	75	35,71	113	53,81	19	9,05	3	1,43	0	0
6	Karyawan selalu menanggapi umpan balik	54	25,71	131	62,38	20	9,52	5	2,38	0	0
7	Kualitas hasil produk yang di hasilkan	53	25,24	122	58,10	24	11,43	11	5,24	0	0
8	Kualitas hasil jasa yang di hasilkan	55	26,19	129	61,43	20	9,52	6	2,86	0	0
9	Pengaruh individu terhadap perusahaan	51	24,29	134	63,81	19	9,05	6	2,86	0	0
10	Kontribusi setiap karyawan	51	24,29	140	66,67	17	8,10	2	0,95	0	0
11	Pengorganisasian tim kerja yang tepat	61	29,05	127	60,48	17	8,10	5	2,38	0	0
12	Budaya bertukar pikiran	56	26,67	133	63,33	19	9,05	2	0,95	0	0
13	Budaya prioritas	63	30,00	127	60,48	18	8,57	2	0,95	0	0
14	Cekatan dalam melayani tamu	42	20,00	151	71,90	17	8,10	0	0,00	0	0
15	Stabilitas sistem sosial	56	26,67	132	62,86	22	10,48	0	0,00	0	0
Total		882	420,0	1896	902,9	318	151,4	54	25,71	0	0
Rata-Rata			28,00		60,19		10,10		1,7		0

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 28%, responden yang menjawab setuju sebanyak 60,19%, responden yang

menjawab kurang setuju sebanyak 10,10%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

Dari keseluruhan jawaban responden terdapat 88,19% responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di Grand Cityhall Medan dikategorikan sangat baik, akan tetapi dari keseluruhan jawaban responden terdapat 1,7% responden yang memilih jawaban tidak setuju.

Variabel Kinerja Karyawan.

Tabel 4. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan.

No	Item Kuesioner	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kemampuan kerja	56	26,67	127	60,48	26	12,38	1	0,48	0	0
2	Jumlah Produksi	45	21,43	137	65,24	22	10,48	6	2,86	0	0
3	Keahlian tertentu	56	26,67	117	55,71	33	15,71	4	1,90	0	0
4	Ketelitian	53	25,24	129	61,43	23	10,95	5	2,38	0	0
5	Orientasi produk	60	28,57	127	60,48	17	8,10	6	2,86	0	0
6	Orientasi jasa	56	26,67	127	60,48	17	8,10	10	4,76	0	0
7	Ketepatan waktu produksi	49	23,33	138	65,71	22	10,48	1	0,48	0	0
8	Ketepatan waktu melayani	49	23,33	139	66,19	16	7,62	6	2,86	0	0
9	Berpacu dengan waktu	47	22,38	136	64,76	25	11,90	2	0,95	0	0
10	Meminimalisir kerusakan fasilitas hotel	54	25,71	135	64,29	21	10,00	0	0,00	0	0
11	Keuntungan	51	24,29	146	69,52	12	5,71	1	0,48	0	0
12	Pengambilan keputusan	58	27,62	130	61,90	19	9,05	3	1,43	0	0
13	Menyelesaikan masalah secara bersama sama	55	26,19	135	64,29	16	7,62	4	1,90	0	0
14	Kerja sama antar karyawan	54	25,71	135	64,29	16	7,62	5	2,38	0	0
15	Komunikasi dengan tamu	49	23,33	134	63,81	19	9,05	8	3,81	0	0
Total		792	377,1	1992	948,6	304	144,8	62	29,5	0	0
Rata-Rata			25,14		63,24		9,65		2,0		0

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 25,14%, responden yang menjawab setuju sebanyak 63,24%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9,65%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju. Dari keseluruhan jawaban responden terdapat 88,38% responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Grand Cityhall Medan

dikategorikan sangat baik, akan tetapi dari keseluruhan jawaban responden terdapat 2% responden yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan pada pelayanan jasa yaitu terdapat karyawan yang tidak berorientasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan komunikasi karyawan dan tamu masih tergolong rendah.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda untuk pengaruh di antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Pengaruh Di Antara Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	14.460	7.520		1.923
	KualitasSDM	.279	.103	.258	2.714
	DisiplinKerja	.171	.091	.154	1.872
	BudayaOrganisasi	.316	.093	.324	3.397

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 14,460 + 0,279 X_1 + 0,171 X_2 + 0,316 X_3$$

Pada tabel 5 nilai konstanta sebesar 14,460 menyatakan bahwa jika nilai $X_1 = 0$, $X_2 = 0$, $X_3 = 0$, maka nilai Y adalah sebesar 14,460. Nilai koefisien regresi kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan budaya organisasi adalah positif. Hal ini berarti kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan budaya organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Uji Hipotesis Parsial atau Uji t

Hasil uji hipotesis parsial atau uji t untuk pengaruh di antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, budaya organisasi terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Parsial atau Uji t Untuk Pengaruh Antara Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	14.460	7.520		1.923
	KualitasSDM	.279	.103	.258	2.714
	DisiplinKerja	.171	.091	.154	1.872
	BudayaOrganisasi	.316	.093	.324	3.397

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 6 hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t untuk variabel kualitas sumber daya manusia, t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,714 > 1,652$) artinya kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan. Untuk variabel disiplin kerja hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,872 > 1,652$) artinya disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan. Untuk variabel budaya organisasi hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,397 > 1,652$) artinya budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Uji Hipotesis Simultan atau Uji F

Hasil uji hipotesis simultan atau uji F untuk pengaruh di antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, budaya organisasi terhadap kinerja adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Uji Simultan (Uji F) Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1081.566	3	360.522	16.044	.000 ^b
	Residual	2359.406	105	22.471		
	Total	3440.972	108			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), DisiplinKerja, KualitasSDM, BudayaOrganisasi

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data tabel 7 hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,044 dan F_{tabel} sebesar 2,42 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan F_{hitung} ($16,044 > F_{tabel}$ ($2,42$), artinya kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Perhitungan Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi untuk kontribusi di antara kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, budaya organisasi terhadap kinerja adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Untuk Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.988 ^a	.976	.975	1.139

a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil analisis korelasi yang diperoleh menunjukkan variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan diperoleh nilai R sebesar 0,988 menunjukkan bahwa korelasi/ hubungan antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi dengan variabel kinerja karyawan pada Grand Cityhall

Medan adalah sangat kuat, karena angka ini berada diatas 0,5. Angka *adjusted r square* menunjukkan koefisien determinasi. Besar *adjusted r square* adalah 0,975. Hal ini berarti 97,5% perubahan variabel kinerja karyawan disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi, sedangkan sisanya 2,5 % disebabkan oleh faktor di luar variabel penelitian seperti lingkungan kerja, etos kerja, kepemimpinan dan lain sebagainya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas sumber daya manusia yang menyatakan bahwa terdapat 91,33 % responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dikategorikan sangat baik, sedangkan dari keseluruhan jawaban responden terdapat 8,67% responden yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan di Grand Cityhall Medan terkait dengan masalah kesenjangan dan pengelompokan dalam berteman sesuai dengan tingkat pendidikan, kurangnya komunikasi yang baik dengan tamu dan sikap (attitude) yang masih perlu di benahi.

Untuk variabel disiplin kerja yang menyatakan bahwa terdapat 91,55 % responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dikategorikan sangat baik, sedangkan dari keseluruhan jawaban responden terdapat 8,45% responden yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan di Grand Cityhall Medan terkait dengan masalah ketidakdisiplinan dan ketidakpatuhan yaitu terdapatnya ketidakdisiplinan jam kerja serta ketidakpatuhan akan peraturan perusahaan dan kurangnya rasa malu akan kesalahan sehingga beberapa staf tidak merasa bersalah ketika mereka melakukan kesalahan seperti telat yang selalu ada setiap bulannya.

Untuk variabel budaya organisasi yang menyatakan bahwa terdapat 88,19% responden yang memilih jawaban sangat setuju dan jawaban setuju dimana persentase jawaban tersebut berada di antara skor penilaian antara 80 sampai dengan 100. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dikategorikan sangat baik, sedangkan dari keseluruhan jawaban responden terdapat 11,81% responden yang memilih jawaban kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan di Grand Cityhall Medan terkait dengan tidak detail atau teliti dalam memenuhi standar kualitas dan standar prosedur.

Untuk variabel kinerja karyawan yang menyatakan bahwa terdapat 88,38% memilih jawaban sangat setuju dan setuju dimana jawaban tersebut berada di antara skor 80-100 dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan ini dikategorikan sangat baik, sedangkan dari keseluruhan terdapat 11,62% yang memilih jawaban tidak setuju. Hal ini menunjukkan masih terdapat kelemahan di Grand Cityhall Medan terkait dengan masalah karyawan yang tidak berorientasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan komunikasi karyawan dan tamu masih tergolong rendah..

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah : $Y = 14,460 + 0,279 X_1 + 0,171 X_2 + 0,316 X_3$.

Nilai koefisien regresi kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan budaya organisasi adalah positif. Hal ini berarti kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan budaya organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan, dimana peningkatan kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan budaya organisasi akan meningkatkan kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t untuk variabel kualitas sumber daya manusia, t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,714 > 1,652$) artinya kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan. Untuk variabel disiplin kerja hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,872 > 1,652$) artinya disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan. Untuk variabel budaya organisasi hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t t_{hitung} adalah 2,714 hal ini menunjukkan bahwa hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,397 > 1,652$) artinya budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,044 dan F_{tabel} sebesar 2,42 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan F_{hitung} ($16,044 > 2,42$), artinya kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja karyawan adalah 0,975 atau 97,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi dari kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,975 atau 97,5%, sedangkan sisa 0,025 atau 2,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini, seperti lingkungan kerja, etos kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, pengalaman/masa kerja, kepedulian, kurangnya tanggung jawab dari karyawan dan lain sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan berada pada kategori sangat baik pada Grand Cityhall Medan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t untuk variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan atau uji F untuk pengaruh diantara kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan adalah $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya bahwa kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Cityhall Medan.
4. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi antara variabel kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja karyawan adalah 0,975 atau 97,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi dari kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,975 atau 97,5%, sedangkan sisa 0,025 atau 2,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini, seperti lingkungan kerja, etos kerja, kepemimpinan dan lain sebagainya.

Saran

1. Untuk variabel kualitas sumber daya manusia ; diharapkan agar Grand Cityhall Medan dapat meningkatkan intensitas pengadaan staff gathering dari 1 tahun menjadi 3/6

bulan sekali agar intensitas setiap departemen untuk bertemu lebih intens dan mereka dapat berbaur dalam mensukseskan acara staff gathering. Kepada human resources department agar dapat melakukan training dan pelatihan mengenai skill berbicara (communication skill) dan mengadakan kembali kelas bahasa asing yang telah di bubarkan 5 tahun yang lalu untuk seluruh jajaran staff Grand Cityhall Medan terutama staff di bagian pelayanan jasa agar dapat melayani tamu dengan lebih baik dan juga pelatihan standard grooming dan greeting agar setiap karyawan juga saling menghargai dan menghormati sesama karyawan sehingga tercipta komunikasi yang baik antar karyawan.

2. Untuk variabel disiplin kerja ; diharapkan kepada human resources department dan seluruh atasan di setiap departemen untuk lebih tegas terhadap kedisiplinan waktu masuk kerja dan di bantu oleh security, diharapkan kepada atasan harus lebih tegas dalam ketepatan waktu bekerja (15 menit sebelum masuk kerja sudah standby di area kerja), dan juga di harapkan kepada atasan untuk selalu menerapkan peraturan perusahaan dan perundang undangan yang benar kepada setiap karyawan tanpa pandang bulu agar tidak terjadi perbedaan atau perlakuan special kepada beberapa karyawan dalam bertanggung jawab. Kepada human resources department agar dapat menetapkan sanksi yang tegas akan ketidakdisiplinan dan ketidakpatuhan akan perundang undangan dan peraturan perusahaan.
3. Untuk variabel budaya organisasi ; diharapkan kepada setiap atasan dapat melakukan meeting internal dan training yang membahas standard operational procedure di setiap departemen agar dapat terus mempertahankan konsistensi dalam menghasilkan produk maupun dalam pelayanan jasa.
4. Untuk variabel kinerja karyawan ; diharapkan seluruh atasan agar dapat menekankan bahwa pelayanan tamu merupakan tugas yang paling utama sehingga karyawan dapat memberikan seluruh tenaga dan kemampuan dalam memberikan produk atau jasa yang terbaik kepada seluruh tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi, Pandi. 2016 . *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Yogyakarta : Deepublish.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Fattah, Hussein. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara.
- Feriyanto, Andri., dan Triana, Endang Shyta. 2015. *Pengantar Manajemen (3 In 1)*. Penerbit Mediatel. Yogyakarta.
- Garner, Eric. 2015. *Effective Discipline: How to manage discipline at work*. Bookboon.com
- Ginting, Desmon. 2016. *Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Idris, Amiruddin. 2016. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismainar, Hetty. 2015. *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Joshi, Manmohan. 2018. Learning:70-20-10. Bookboon.com.
- Kaehler, Boris, dkk. 2019. *HR Governance A Theoretical Introduction*. Merseburg dan berlin: Springer
- Malone, Samuel A. 2018. *Learning Model and Styles Part 3*. Bookboon.com
- _____. 2018. *Models for Personal Development – A K to Z Guide*. Bookboon.com.
- _____. 2018. *Models for Personal Development – A to J Guide*. Bookboon.com.
- _____. 2019. *Lifelong Learning Skill*. Bookboon.com.

- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang : UB Press.
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Sagala, H. Syaiful. 2018. *Pendekatan dan Model Kepemimpinan edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudaryo, Yoyo, dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijaya, Dr. Chandra. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.
- Wispondono, R.M. Moch. 2018. *Buku Ajar Menguak Kemampuan Pekerja Migran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wittenkamp, Charlotte. 2018. *Building bridge across cultural difference*. Bookboon.com.

