

PENGARUH PENGHARGAAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA MELALUI LOYALITAS KARYAWAN HOTEL BINTANG LIMA DI PEKANBARU

Muatir Muhammad Husen Ernur¹⁾

Harlen²⁾

Jumiati Sasmita³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

^{2),3)} Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

***Abstract.** Human resource is an important topic that should be discussed and also managed by a company. Human resource in the application is often not align with the vision of the company. Indeed, a sustainable management resource is an important factor for the success of a company. Therefore, there are variety of ways to improve employee's loyalty and performance results through rewarding employees and assessing competence in order to produce professional and high integrity employees. This study aims to observe the effect of reward and competence to performance through employee loyalty in Five Star Hotels, Pekanbaru. The study population initially were 144 employees. The sample population was selected using the Slovin formula, which only a total of 106 employees' data are collected. Questionnaire were used for data collectection, and the methods of data analysis using path analysis. The results shown the reward and competence individually have significant and positive impact on employee loyalty and performance Five Star Hotel in Pekanbaru. In contrary, loyalty does not mediate the effect of reward and competence on employee's performance.*

Keywords : Reward, Competence, Loyalty and Performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan topik penting yang harus dibahas dan juga dikelola oleh sebuah perusahaan. Dimana sumber daya manusia dalam penerapannya sering kali masih belum sejalan dengan keinginan perusahaan. Sementara keselarasan dalam mengelola SDM merupakan faktor penting untuk kesuksesan jalannya sebuah perusahaan.

Beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perhotelan untuk memberikan tempat yang nyaman bagi konsumen yang ingin mencari suasana baru untuk liburan maupun untuk kebutuhan fasilitas kerja perusahaan yang sudah berada pada klasifikasi hotel bintang lima adalah

Hotel Labersa Pekanbaru dan Hotel Aryaduta Pekanbaru.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru berbeda pada setiap tahunnya. Melihat hasil penilaian kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru, menggambarkan bahwa kinerja karyawannya mengalami penurunan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi dari penghargaan yang diberikan kepada karyawan tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jenis penghargaan yang diterima oleh karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru pada dua tahun terakhir. Jumlah karyawan yang

mendapat penghargaan pada tahun 2014 menurun pada tahun 2015.

Selain faktor penghargaan, faktor kompetensi juga memiliki peranan yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah sertifikat kompetensi yang dimiliki karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru. Sertifikasi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan sudah mengalami peningkatan, akan tetapi masih belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penghargaan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Loyalitas Karyawan Hotel Bintang Lima Di Pekanbaru”**

TELAAH PUSTAKA

Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:67) mengemukakan 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 Mathis dan Jackson (2008) tujuan administratif penilaian kinerja adalah untuk (1) menentukan penyesuaian pembayaran gaji (2) membuat keputusan mengenai penempatan kerja seperti promosi, mutasi dan demosi (3) memilih tindakan disipliner yang harus dilakukan termasuk pemutusan hubungan kerja. (Wukir, 2013: 103)

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu menurut Sastrohadiwiryono, (2006: 235) adalah:

1. Kemampuan mereka.
2. Motivasi.
3. Dukungan yang diterima.

4. Keberadaan pekerjaan yang mereka
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Ukuran kinerja untuk seorang *plant manager* misalnya dapat dinyatakan dalam bentuk berikut ini: (Wibowo,2007:246)

1. Kuantitas
2. Kualitas
3. Produktivitas
4. Ketepatan waktu
5. Pengawasan biaya

Loyalitas

Hasibuan (2013), mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatan dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan dengan kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Sedangkan loyalitas kerja, menurut Steers & Porter dalam Mardalis (2012:64), akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan.

Indikator-indikator yang mempengaruhi loyalitas kerja menurut (Saydam, 2011: 88) adalah :

1. ketaatan atau kepatuhan,
2. bertanggungjawab,
3. pengabdian, dan
4. kejujuran

Penghargaan

Nitisemito (2011: 87) menyatakan bahwa penghargaan merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan

uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap.

Adapun tujuan pemberian penghargaan menurut Gibson (2008:169) yang utama adalah:

1. Menarik (*Attract*)
Reward harus mampu menarik orang yang berkualitas untuk menjadi anggota organisasi.
2. Mempertahankan (*Retain*)
Reward juga bertujuan untuk mempertahankan pegawai dari incaran organisasi lain. Sistem *reward* yang baik dan menarik mampu meminimalkan jumlah pegawai yang keluar.
3. Memotivasi (*Motivate*)
Sistem *reward* yang baik harus mampu meningkatkan motivasi pegawai untuk mencapai prestasi yang tinggi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya penghargaan, antara lain sebagai berikut (Hasibuan, 2007: 97):

- a. Penawaran dan permintaan tenaga kerja
- b. Kemampuan dan kesediaan organisasi
- c. Organisasi karyawan
- d. Produktivitas kerja karyawan
- e. Pemerintah dengan Undang-Undang dan Keppres
- f. Biaya hidup
- g. Posisi jabatan karyawan
- h. Pendidikan dan pengalaman kerja
- i. Kondisi perekonomian nasional
- j. Jenis dan sifat pekerjaan

Yasmeen (2013: 941) menyebutkan indikator-indikator penghargaan sebagai berikut:

1. Gaji
2. Promosi
3. Bonus
4. Apresiasi dan pengakuan

Kompetensi

Menurut Spencer yang dikutip oleh Moeheriono (2012:5) menyatakan Kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya, atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

Sedangkan menurut Ruky dikutip dari Edy Sutrisno (2009:208) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar, dengan berbagai alasan yaitu:

- a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.
- b. Alat seleksi karyawan.
- c. Memaksimalkan produktivitas.
- d. Dasar untuk pengembangan system remunerasi.
- e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.
- f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Selanjutnya, Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007:6), menguraikan lima karakteristik yang membentuk kompetensi, sebagai berikut:

1. Pengetahuan; merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran.
2. Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
3. Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa diabisa berhasil dalam suatu situasi.
4. Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap

situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.

5. Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis ataudorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Tjutju dan Suwatno (2009:23), menyatakan bahwa ada lima indikator kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan (*Skill*)
2. Pengetahuan (*Knowledge*)
3. Konsep Diri (*Self Concepts*)
4. Motif (*Motive*)
5. Sifat (*Traits*)

Manajemen Hotel

Definisi Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

- a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan

tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.

- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. (Tarmoezi, 2000) Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

- a. *City Hotel*
- b. *Residential Hotel*
- c. *Resort Hotel*
- d. *Motel (Motor Hotel)*

Denney G. Ritherford dari Washington dari Washington State University dalam bukunya "*Hotel Management and Operation*" mengatakan pemasaran hotel adalah aktivitas yang menggunakan strategi dan taktik, yang direncanakan sedemikian rupa untuk menyampaikan 'cerita' tentang pelayanan yang dapat diberikan suatu hotel dengan, memberikan rangsangan yang bergairah pada tamu untuk mau memilih pesan yang disampaikan hotel untuk dibandingkan dengan pilihan yang lain dari hotel pesaing.

Sedangkan menurut Kesrul (2004:3), Mice sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan

sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk:

1. *Meetings*,
2. *Incentive travels*,
3. *Conventions*,
4. *Congresses*,
5. *Conference*, dan
6. *Exhibition*.

Kerangka Pemikiran

Loyalitas kerja, menurut Steers & Porter dalam Mardalis (2012:64), akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Yuliandri (dalam Trianasari, 2005: 83) menegaskan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007:6), menguraikan lima karakteristik yang membentuk kompetensi, yang salah satunya adalah konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.

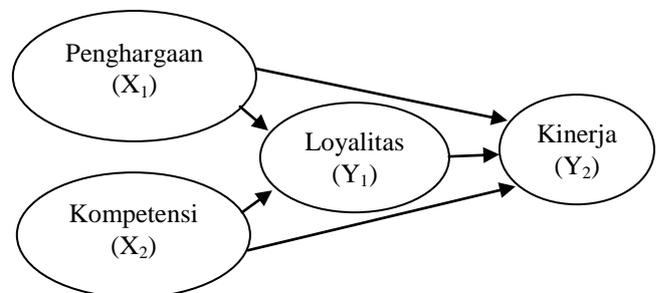
Menurut Mathis dan Jackson (2008) tujuan administratif penilaian kinerja adalah untuk (1) menentukan penyesuaian pembayaran gaji (2) membuat keputusan mengenai penempatan kerja seperti promosi, mutasi dan demosi (3) memilih tindakan disipliner yang harus dilakukan termasuk pemutusan hubungan kerja. (Wukir, 2013: 103)

Kuller Siregar (2007) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan". Berdasarkan

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi sumber daya manusia mempengaruhi kinerja, kompensasi yang diterima karyawan mempengaruhi kinerja, kompetensi dan kompensasi mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja sumber daya manusia mencapai 59,1% sedangkan 40,9% dipengaruhi variabel lainnya. Kompensasi lebih berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia dibandingkan dengan kompetensi.

Menurut Hasibuan, (2006: 94), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu".

Berdasarkan penjelasan dalam tinjauan pustaka yang telah diuraikan tersebut di atas, maka model penelitian dalam proses penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:



Gambar 1 :Model Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut di atas, maka ditetapkan hipotesis penelitian diduga bahwa:

1. Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.

3. Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
4. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
5. Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
6. Penghargaan melalui loyalitas sebagai variabel mediasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
7. Kompetensi melalui loyalitas sebagai variabel mediasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran (2006:121), populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru yang berjumlah 144 orang.

Sehubungan dengan banyaknya populasi yang ada, maka akan dilakukan sampling dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin, (Husein, 2011:108). Berdasarkan populasi jumlah karyawan sebanyak 144 orang, maka sampel yang dapat digunakan dengan tingkat kesalahan yang dapat dotolerir 5% adalah sebanyak 106 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian.
- b. Wawancara (*interview*), yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan pihak atau bagian yang terkait pada Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
- c. Kuesioner, yaitu mengedarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada karyawan guna mendapatkan data yang lebih baik.

Metode Analisis Data

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

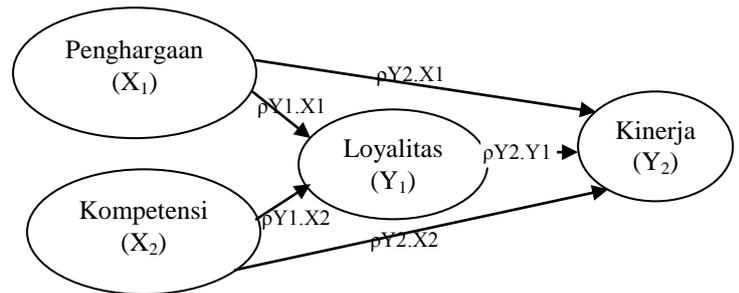
Ghozali (2011: 249) mengemukakan analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis regres linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kasualitas antara variabel (model casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel *intervening*. Yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kasualitas imajiner. Analisis jalur ini dapat menunjukkan pengaruh dari suatu variabel penyebab (*eksogen*) terhadap variabel akibat (*endogen*) melalui koefisien lintasan atau koefisien jalur (**Riduwan dan Kuncoro, 2011:115**).

Juanim (2004:17) mengemukakan sebagaimana yang telah diketahui bahwa, penggunaan analisis jalur adalah untuk mengetahui pengaruh

langsung maupun tidak langsung antar variabel. Pengaruh langsung misalnya untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara langsung terhadap variabel dependen tanpa melalui variabel lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung yaitu, mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel lainnya. Penelitian ini akan menggunakan bantuan dari software SPSS versi 17.

1. Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafis, struktur hubungan kausalitas antar variabel independen, intervening (*intermediary*) dan dependen. Untuk mempresentasikan hubungan kausalitas diagram jalur menggunakan simbol anak panah berkepala satu (*single-headed arrow*), ini mengindikasikan adanya pengaruh langsung antara variabel eksogen atau intervening dan variabel dependen, anak panah ini juga menghubungkan *error* dengan variabel dependen, dan untuk mempresentasikan hubungan korelasi atau kovarian diantara dua variabel menggunakan anak panah berkepala dua (*two headed arrow*). Setiap variabel disimbolkan dalam bentuk kotak sedangkan variabel lain yang tidak dianalisis dalam model atau *error* digambarkan dalam bentuk lingkaran.



Gambar 2: Diagram Jalur

2. Persamaan Struktural

Di samping menggunakan diagram jalur untuk menyatakan model yang di analisis, dalam analisis jalur juga dapat ditampilkan dalam bentuk persamaan yang biasa disebut persamaan struktural. Persamaan struktural menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis. Perhatikan kembali diagram jalur pada gambar 2, model ini dapat dibuat model persamaan struktural matematis sebagai berikut :

$$Y_1 = \rho_{y1.x1}X_1 + \rho_{y1.x2}X_2 + e_1$$

$$Y_2 = \rho_{y2.x1}X_1 + \rho_{y2.x2}X_2 + \rho_{y1.y2}Y_1 + e_2$$

Keterangan:

X₁ = Penghargaan

X₂ = Kompetensi

Y₁ = Loyalitas

Y₂ = Kinerja

ρ_{y2.y1} = Koefisien jalur untuk pengaruh langsung Y₁ terhadap Y₂

ρ_{y1.x} = Koefisien jalur untuk pengaruh langsung X terhadap Y₁

e = Koefisien korelasi di luar model (error)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Penghargaan Terhadap Loyalitas Karyawan

Analisis pengaruh X₁ terhadap Y₁ : dari hasil analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X₁ sebesar 0,000 <

0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_1 terhadap Y_1 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa **“penghargaan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru”** dapat **“diterima”**.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan

Analisis pengaruh X_2 terhadap Y_1 : dari hasil analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_2 sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y_1 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa **“kompetensi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru”** dapat **“diterima”**.

Pengaruh Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis pengaruh X_1 terhadap Y_2 : dari hasil analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_1 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_1 terhadap Y_2 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa **“penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru”** dapat **“diterima”**.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis pengaruh X_2 terhadap Y_2 : dari hasil analisis diatas diperoleh nilai signifikansi X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y_2 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa **“kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru”** dapat **“diterima”**.

Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis pengaruh Y_1 terhadap Y_2 : dari hasil analisis diatas diperoleh nilai signifikansi Y_1 sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Y_1 terhadap Y_2 .

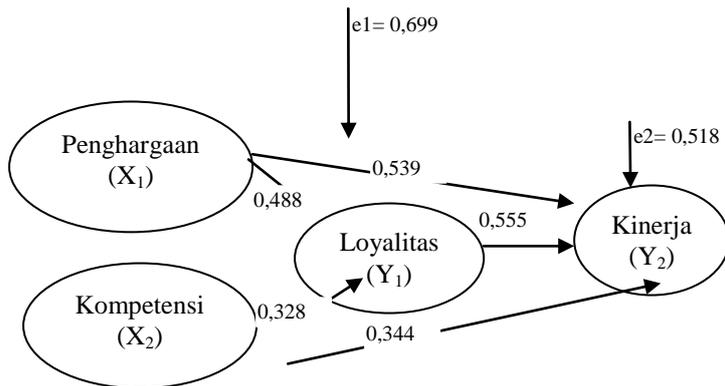
Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa **“loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru”** dapat **“diterima”**.

Pengaruh Penghargaan Melalui Loyalitas Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis pengaruh X_1 melalui Y_1 terhadap Y_2 : diketahui pengaruh langsung yang diberikan X_1 terhadap Y_1 sebesar 0,539. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_1 melalui Y_1 terhadap Y_2 adalah perkalian antara nilai beta X_1 terhadap Y_1 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 yaitu : $0,488 \times 0,555 = 0,270$. Maka pengaruh total yang diberikan X_1 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu : $0,539 + 0,270 = 0,809$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,539 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,809 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak

langsung X_1 melalui Y_1 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y_2 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “**pengaruh penghargaan melalui loyalitas sebagai variabel mediasi terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru**” dapat “**diterima**”.



Gambar 3: Path Diagram

Sumber : Data Olahan Tahun 2017

Pengaruh Kompetensi Melalui Loyalitas Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kinerja Karyawan

Analisis pengaruh X_2 melalui Y_1 terhadap Y_2 : diketahui pengaruh langsung yang diberikan X_2 terhadap Y_1 sebesar 0,344. Sedangkan pengaruh tidak langsung X_2 melalui Y_1 terhadap Y_2 adalah perkalian antara nilai beta X_2 terhadap Y_1 dengan nilai beta Y_1 terhadap Y_2 yaitu : $0,328 \times 0,555 = 0,182$. Maka pengaruh total yang diberikan X_2 terhadap Y_2 adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu : $0,344 + 0,182 = 0,526$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,344 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,526 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak

langsung X_2 melalui Y_1 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y_2 .

Dari pembahasan atas hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “**pengaruh kompetensi melalui loyalitas sebagai variabel mediasi terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru**” dapat “**diterima**”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dengan pemberian penghargaan seperti adanya asuransi kesehatan/ jiwa yang diberikan perusahaan untuk karyawan mempunyai pengaruh langsung terhadap peningkatan loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dengan pemberian program sertifikasi kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan motif bekerja karyawan di perusahaan sudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan sangat berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru dalam bekerja.
3. Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan pemberian penghargaan seperti adanya pemberian sertifikat karyawan terbaik di tempat bekerja mempunyai pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru.
4. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan pemberian program sertifikasi kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan sifat cepat tanggap karyawan dalam menyelesaikan

pekerjaan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru dalam bekerja.

5. Loyalitas memediasi pengaruh penghargaan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru. Karena pengaruh hubungan tidak langsung penghargaan melalui loyalitas terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru lebih besar dibandingkan dengan pengaruh hubungan langsung.
6. Loyalitas memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru. Karena pengaruh hubungan tidak langsung kompetensi melalui loyalitas terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru lebih besar dibandingkan dengan pengaruh hubungan langsung.

Saran

1. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Hotel Bintang Lima di Pekanbaru, diperlukan langkah strategik dan kongrit terutama yang terkait dengan penghargaan. Dalam menetapkan pemberian penghargaan seharusnya perusahaan melibatkan partisipasi semua karyawan, sehingga penghargaan yang ditetapkan merupakan hasil penilaian yang objektif antara pihak manajemen dengan pihak karyawan.
2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan sertifikasi kompetensi berkesinambungan yang mendukung kompetensi karyawan. Sehingga karyawan telah memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Perusahaan perlu memberikan pembenahan kepada keahlian dan keterampilan karyawan dengan mempersiapkan diri karyawan untuk

dapat mengikuti sertifikasi kompetensi. Disamping itu jangka waktu keikutsertaan karyawan dalam sertifikasi kompetensi harus *up to date* sesuai dengan kebutuhan dan penilaian bidang.

3. Untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan dorongan untuk memberikan antusias karyawan agar dapat bekerja secara lebih baik kearah pencapaian tujuan organisasi. Program peningkatan loyalitas yang ditawarkan hendaknya mampu memicu loyalitas karyawan untuk dapat setia bekerja pada perusahaan. Misalnya dengan memberikan penghargaan atas prestasi kerja baik dalam bentuk financial ataupun non financial. Bagi karyawan yang belum mampu berkinerja secara maksimal, hendaknya perlu diberikan pembinaan yang lebih intensif.
4. Di Hotel Bintang Lima di Pekanbaru pemberian penghargaan dan kompetensi belum dilakukan dengan maksimal sehingga kinerja karyawan belum maksimal. Sebaiknya, pihak manajemen Hotel Bintang Lima di Pekanbaru harus lebih memperhatikan faktor apa saja yang akan meningkatkan loyalitas karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan kinerja yang tinggi dari setiap karyawan.
5. Berdasarkan hasil analisis, maka implikasi manajerial yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja, maka perusahaan perlu memberikan perhatian yang besar dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pemberian penghargaan yang adil sehingga arah dan tujuan organisasi dapat tercapai melalui

- program pengembangan Human Capital.
6. Karyawan diharapkan lebih giat meningkatkan loyalitas kerja dan kinerja mereka berdasarkan penghargaan dan sertifikasi kompetensi yang mereka miliki. Dengan peningkatan loyalitas kerja dan kinerja diharapkan hasil keuntungan yang diperoleh perusahaan juga meningkat. Peningkatan laba perusahaan diharapkan menjadi dasar pimpinan perusahaan meningkatkan penghargaan dan program sertifikasi kompetensi karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwibowo, Suyunus. 2012. *Kepemimpinan dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan RSJ Menur Surabaya*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 2, No. 01, Edisi April 2012.
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana Perdana Media Grup.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2013. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta. Bumi Aksara.
- _____. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Husein Umar. 2003. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Juanim. 2004. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran*. Universitas Pasundan, Bandung
- Kesrul, M. 2004. *Meeting Incentive Trip Conference Exhibition*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Profosal*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moeheriono. 2012. *Perencanaan, aplikasi dan pengembangan indikator kinerja utama (IKU): bisnis dan publik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Muhidin, SA. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Nitisemito. 2011. *Pengelolaan Tentang Kondisi Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Palan, R. 2007. *Competency Management: Teknis Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. PPM. Jakarta.
- Priyato, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Andi Yogyakarta.
- Riduwan & Kuncoro, Engkos Achmad. 2008. *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Suliyanto.2006. *Metode Riset Bisnis*.
Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tarmoezi, Trizno. 2000. *Hotel Front
Office*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Tjutju Yuniarsih dan Suwatno. 2009.
*Manajemen Sumber Daya
Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Wibowo. 2010. *Manajemen
Kinerja,Edisi Ketiga*. Rajawali
Pers, Jakarta
- Wukir. 2013. *Manajemen Sumber Daya
Manusia Dalam Organisasi
Sekolah*. Multi Presindo.
Yogyakarta.
- Yasmeen, R., Umar, F., & Fahad, A.
2013. *Impact of Rewards on
Organizational Performance:
Empirical Evidence from Telecom
Sector of Pakistan*. *Journal of
Basic and Applied Scientific
Research*, 3(5), 938-946