

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI KYRIAD BUMIMINANG HOTEL PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



OLEH:

**MEDY ELDIA BUSRA
15135044/2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
KYRIAD BUMIMINANG HOTEL PADANG

Nama : Medy Eldia Busra
NIM/BP : 15135044/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 30 Juli 2019

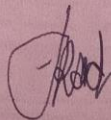
Disetujui Oleh :

Pembimbing



Pagaribu, SST.Par, M.Si.Par
NIP. 19870520 201504 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

**Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di
Kyriad Bumimioang Hotel Padang**
Nama : Medy Eldia Busra
NIM/BP : 15135044/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

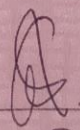
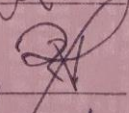
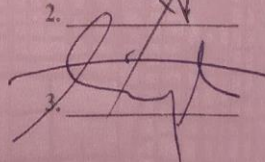
Padang, 30 Juli 2019

Disetujui oleh :

Tim Penguji

Tanda Tangan

- 1. Ketua : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par**
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM
3. Anggota : H. Trisna Putra, SS, M.Sc

1. 
2. 
3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Medy Eldia Busra
NIM/TM : 15135044/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Kyriad Bumiminang Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Medy Eldia Busra
NIM. 15135044

ABSTRAK

Medy Eldia Busra, 2019: Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari hasil observasi pra penelitian terhadap karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang, dimana masih terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan seperti: Adanya karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu, kurang efektif dalam kerja sama antar departemen atau antar *section*, seperti adanya kesalahan dalam status kamar antara *housekeeping* dan *front office*, Hubungan antar karyawan masih belum bersinergi, seperti miskomunikasi dan koordinasi antara staf dengan supervisor dalam menghandel komplek tamu, Sifat individualisme lebih menonjol dibandingkan kebersamaan, seperti kurangnya inisiatif kepada karyawan reception yang menagani banyak tamu sedangkan karyawan reservasi tidak terlalu sibuk, Kurang tegaasnya HOD dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar aturan. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui budaya organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang, (2) Untuk mengetahui kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang, (3) Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 orang dengan teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan metode *skala likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 16.00.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Budaya Organisasi berada pada kategori baik (55,20%), (2) Kinerja berada pada kategori Cukup (41,8%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta sebesar 75.055 dengan taraf signifikansi $0,019 < 0,05$, dan diperoleh nilai t sebesar 0,623 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel, kemudian diperoleh koefisien regresi sebesar Koefisien regresi sebesar 0,623 pada sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan budaya organisasi akan meningkatkan 0,623 satuan kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Selanjutnya diperoleh nilai R Square sebesar 0,082 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang adalah 8,2%, sedangkan 91,2% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: faktor individu dan psikologi.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Hotel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. HR Coordinator di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.
6. Bapak dan Ibu Karyawan dan Karyawati Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar Proposal Penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, juli 2019

Medy Eldia Busra
Nim. 15135044/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.. ..	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
1. Kinerja	10
2. Budaya Organisasi.....	13
3. Budaya Organisasi Meningkatkan kinerja.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	16
C. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Variabel Penelitian.....	18
D. Definisi Operasional Variabel	19
1. Budaya Organisasi.....	19
2. Kinerja	19
E. Populasi dan Sampel	19
1. Populasi Penelitian.....	19

2. Sampel Penelitian	20
F. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	23
1. Jenis Data	23
2. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Instrumen Penelitian	24
H. Uji Coba Instrumen.....	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas Angket	31
I. Teknik Analisis Data	33
1. Mentabulasi Data	34
2. Deskripsi Data	34
J. Uji Persyaratan Analisi	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Homogenitas.....	35
3. Uji Linearitas	36
K. Pengujian Hipotesis	36
1. Uji Regresi Sederhana.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	38
1. Temuan Umum	38
2. Temuan Khusus Deskripsi Karakteristik Responden	40
B. Deskripsi Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	43
2. Deskripsi Data Variabel Budaya Organisasi di Kyriad BummiminangHotel Padang	44
3. Deskripsi Data Variabel Kinerja Di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	57
C. Uji Persyaratan Analisis	65
1. Uji Normaitas	65
2. Uji Homogenitas.....	66
3. Uji Linearitas	66

D. Uji Hipotesis.....	67
1. Uji Regresi Linear Sederhana	68
E. Pembahasan.....	70
1. Budaya Organisasi	70
2. Kinerja.....	72
3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kinerja karyawan berdasarkan appraisal scor di Kyriad Bumiminang Hotel Padang pada periode Januari – Desember 2018	3
Tabel 2. Rekap <i>Guest Complaint</i> melalui <i>Online Travel Agent</i> (OTA).....	4
Tabel 3. Jumlah Karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	20
Tabel 4. Sampel Penelitian.....	22
Tabel 5. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X.....	25
Tabel 6. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel Y	25
Tabel 7. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 8. Hasil Analisis Validitas	31
Tabel 9. Interpretasi Nilai r.....	32
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Budaya Organisasi	33
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	41
Tabel 15 Analisa Deskriptif Variabel X dan Y	43
Tabel16. Data Perhitungan Statistik Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	44
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Data Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	46
Tabel 18. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesadaran Diri Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	47
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi Dengan Indikator Tercapainya Kesadaran Diri di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	48
Tabel 20. Data Hasil Perhitungan Statistik Keagresifan Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	49
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi Dengan Indikator Keagresifan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	50
Tabel 22. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepribadian Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	51

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi Dengan Indikator Kepribadian di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	52
Tabel 24. Data Hasil Perhitungan Statistik Peforma Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	53
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi Dengan Indikator Peforma di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	54
Tabel 26. Data Hasil Perhitungan Statistik Orientasi Tim Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	55
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi Dengan Indikator Orientasi Tim di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	56
Tabel 28. Data Perhitungan Statistik Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	57
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	58
Tabel 30. Data Hasil Perhitungan Statistik Orientasi Kualitas Pribadi Dalam Variabel Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	59
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Kinerja Dengan Indikator Kualitas Pribadi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	60
Tabel 32. Data Hasil Perhitungan Statistik Orientasi Kerjasama Dalam Variabel Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	61
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Kinerja Dengan Indikator Kerjasama di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	62
Tabel 34. Data Hasil Perhitungan Statistik Orientasi Penyampaian Pekerjaan Dalam Variabel Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	63
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Kinerja Dengan Indikator Penyampaian Pekerjaan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	64
Tabel 36. Hasil Uji Normalitas Variabel Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan Di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	65
Tabel 37. Hasil Uji Homogenitas Variabel Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	66

Tabel 38. Hasil Uji Linearitas Variabel Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	67
Tabel 39. Koefisien Determinan (R square).....	68
Tabel 40. Nilai Signifikansi.....	69
Tabel 41. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. Kerangka Konseptual Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	17
Gambar2. Kyriad Hotel Bumiminang.....	38
Gambar3. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	45
Gambar4. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Kesadaran Diri Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	48
Gambar5. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Keagresifan Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	50
Gambar6. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Kepribadian Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	52
Gambar7. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Peforma Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	54
Gambar8. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Orientasi Tim Dalam Variabel Budaya Organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	56
Gambar9. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	58
Gambar10. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Kualitas Pribadi Dalam Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	60
Gambar11. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Kerjasama Dalam Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang	62
Gambar12. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Penyampaian Pekerjaan Dalam Variabel Kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Uji Coba Penelitian	79
Lampiran 2. Surat Balasan Uji Coba Instrumen Penelitian	80
Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian	81
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Penelitian	86
Lampiran 5. Uji Validitas Uji Coba Instrumen	88
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Instrumen.....	90
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian	91
Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian	92
Lampiran 9. Surat Telah Melakukan Penelitian	93
Lampiran 10. Kuisisioner Penelitian	94
Lampiran 11. Tabulasi Data Variabel X dan Y	99
Lampiran 12. Hasil Pengolahan Data	102
Lampiran 13. Uji Persyaratan Analisis	115
Lampiran 14. Kartu konsultasi	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia merupakan aspek yang penting bagi negara. Hotel memegang peran penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, minuman. Di setiap daerah hotel merupakan aset yang sangat menunjang pariwisata. Seperti yang ada di Kota Padang. Perkembangan hotel di Kota Padang membuat banyak keuntungan bagi pelaku industri pariwisata dan pemerintah. Salah satu hotel yang menawarkan kenyamanan menginap tersebut adalah Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

Kyriad Bumiminang Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang empat (****) yang berlokasi di Kota Padang, di Jalan Bundo Kanduang No. 20 - 28 Padang dengan arsitektur bangunan tradisional minangkabau yang megah dan didesain dengan bentuk bangunan yang modern tanpa meninggalkan nilai-nilai tradisional Sumatera Barat. Kyriad Bumiminang Hotel Padang mempunyai kamar sebanyak 164 kamar yang terletak dari lantai 3 sampai dengan lantai 8, dan yang baru digunakan sekarang hanya 101 kamar lantai 4, lantai 5, dan lantai 6. Terdiri dari tipe *deluxe* 84, *super deluxe*, 6 kamar, dan *executive* 11 kamar. Kyriad Bumiminang Hotel Padang memiliki 8 departemen yang menjadi pendukung berjalannya operasional dengan baik. Departemen tersebut yaitu: departemen *front office*, departemen *food and beverage product*, departemen *food and*

beverage service, departemen *sales and marketing*, departemen *accounting*, departemen *engginering*, departemen *housekeeping*, dan departemen *human recources devoelopment*. Untuk terus menjaga dan meningkatkan kenyamanan tamu yang menginap, perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang handal.

Sumber daya manusia merupakan salah satu penunjang dalam memberikan sebuah pelayanan. Menurut Hasibuan (2013:244), “Pengertian sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu”. Dalam hal ini poin dalam sumber daya manusia dilihat dari tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. Dengan menghasilkan sumber daya manusia yang handal memperoleh kinerja karyawan di perusahaan menjadi baik.

Wibowo (2010:2), “Kinerja berasal dari pengertian *performance* yaitu sering diartikan kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses bekerja berlangsung”. Menurut Gibson (2008:123-124), “Faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga yaitu, 1) faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis, 2) faktor psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja, 3) faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, kesain pekerjaan, desain organisasi, dan karir”.

Berikut penulis tampilkan data kinerja karyawan berdasarkan *Appraisal Score* Kyriad Bumiminang Hotel Padang pada bulan Januari-Desember 2018.

Tabel 1. Kinerja karyawan berdasarkan *appraisal scor* di Kyriad Bumiminang Hotel Padang pada periode Januari – Desember 2018

Skor	Jumlah Karyawan	Persentase	Kategori
90 – 100	1	1.25 %	Sangat Baik
80 - 89	24	30 %	Baik
60 – 79	55	68.75 %	Cukup
50 – 59	0	0 %	Buruk
< 50	0	0 %	Sangat Buruk

Sumber: *Human Reources Departement* Kyriad Bumiminang (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan Kyriad Bumiminang Hotel Padang sebesar 68,75% berada pada kategori cukup dan hanya 30% berada pada kategori baik dan 1,25 berada pada kareori sangat baik. Berdasarkan wawancara pra penelitian kepada *HR Coordinator* Kyriad Bumiminang Hotel Padang dikatakan bahwa *appraisal score* yang rendah disebabkan oleh kurangnya ketepatan waktu dan efektivitas kerja karyawan.

Dengan rendahnya skor *appraisal performance* karyawan tersebut, menimbulkan keluhan keluhan tamu yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2**Rekap Guest Complaint melalui Online Travel Agent (OTA)**

No	Sumber	Tanggal	Complaint
1	Tiket.com	25/1-2019	“Booking sudah jauh hari mesan no smoking area tetap dikasih smoking area. AC-nya panas, pelayanannya buruk mintak handuk nunggu 2 jam barudapat, terus kamar mandi pas masuk bau pipis terus kamarnya bau banget asap rokok. Sudah complain tidak ada tanggapan” menurut Rio D.P
2	Traveloka	13/1-2019	“Pelayanannya tidak bagus. Mulai dari awal check-in sampai mau check-out” menurut Sendu A.
3	Traveloka	25/12-2018	“Receptionis sombong, kita pertama kali datang di sambut dengan kata-kata tidak ada kamar kosong, jam 14.00 kita menunggu 1 jam” menurut Magdalena M.
4	Traveloka	13/8-2018	“Check in lama sekali, keset depan kamar rmandi tidak ada, tissue toilet basah, seprei sama tirainya banyak bolong dan parahnya pesan makan 2 jam tidak datang datang. Hmmm, seharusnya hotel bintang 4 tidak begini pelayanannya.” Menurut Febriyadi

(Sumber : Data Observasi 2019)

Berdasarkan penjelasan dari *Human Resources Coordinator* Kyriad Bumiminang Hotel Padang yang ditemui penulis saat pra penelitian pada tanggal 11 Februari 2019 terdapat beberapa masalah mengenai kinerja karyawan berdasarkan indikator yaitu pada indikator kerjasama, adanya karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu dan sering menunda pekerjaan yang harus dikerjakan tepat waktu. Selanjutnya masalah yang ditemui pada indikator penyampaian pekerjaan yaitu kurang efektif kerjasama antar *departement* dan *section*, seperti adanya kesalahan dalam status kamar antara *housekeeping* dan *front office*.

Dalam masalah ini kemampuan untuk menciptakan suatu organisasi dengan budaya yang mampu mendorong kinerja adalah suatu kebutuhan. Salah satu pendapat dari Kotler dan Heskett dalam Wibowo (2011:248), yaitu budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja ekonomi.

Menurut Wibowo (2011:16), “Budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi”. Keyakinan norma-norma dan nilai-nilai tersebut menjadi pegangan semua sumber daya manusia dalam organisasi dalam melakukan kinerjanya. Dalam lingkungan strategi bisnis dengan globalisasi sekarang ini menuntut organisasi semakin kompetitif. Untuk itu maka perubahan budaya organisasi menjadi sesuatu kebutuhan yang mutlak. Dengan perubahan budaya organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja untuk menciptakan daya saing yang diperlukan.

Studi lainya juga menunjukan bahwa banyak organisasi yang mempunyai sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi dapat saja tidak berhasil karena kurang mampu mengelola keberagaman budaya antara sumber daya manusia dalam organisasi. Mengingat kondisi dan pengalaman organisasi lainya dapat di ambil pelajaran bahwa untuk bertahan dan mengembangkan diri diperlukan upaya membangun organisasi yang mendorong kinerja. Hal tersebut dapat dicapai apabila dilakukan perubahan budaya organisasi yang di ikuti segenap sumber daya manusia di dalamnya.

Berdasarkan penjelasan *Human Resources Coordinator* Kyriad Bumiminang Hotel Padang masalah budaya organisasi yang ditemui penulis pada indikator orientasi tim yaitu hubungan antar karyawan masih belum bersinergi, seperti miskomunikasi dan koordinasi antara staf dengan supervisor dalam menghandel komplek tamu. Selanjutnya pada indikator kepribadian, sifat individualisme lebih menonjol dibandingkan kebersamaan, seperti kurangnya inisiatif kepada karyawan reception yang menagani banyak tamu sedangkan karyawan reservasi tidak terlalu sibuk. Selanjutnya pada indikator kesadaran diri yaitu, kurang tegasnya HOD dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar aturan.

Dalam hal ini terlihat budaya organisasi merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan termasuk di Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Budaya organisasi baik akan menghasilkan kinerja yang baik. Begitu sebaliknya budaya organisasi yang tidak baik akan menghasilkan kinerja yang tidak baik.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk mengetahui budaya organisasi dan kinerja di Kyriad Bumiminang Hotel Padang. Melihat adanya masalah budaya organisasi yang berdampak terhadap kinerja dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KYRIAD BUMIMINANG HOTEL PADANG”**

B. Identiikasi Masalah

1. 68,75% dari jumlah karyawan, kinerja berada pada kategori cukup
2. Adanya karyawan yang menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu
3. Kurang efektif dalam kerja sama antar departemen atau antar *section*, seperti adanya kesalahan dalam status kamar antara *housekeeping* dan *front office*.
4. Hubungan antar karyawan masih belum bersinergi, seperti miskomunikasi dan koordinasi antara staf dengan supervisor dalam menghandel komplek tamu.
5. Sifat individualisme lebih menonjol dibandingkan kebersamaan, seperti kurangnya inisiatif kepada karyawan reception yang menangani banyak tamu sedangkan karyawan reservasi tidak terlalu sibuk
6. Kurang tegasnya HOD dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar aturan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan agar penulisan ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan ditulis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang.

D. Perumusan Masalah

Untuk menentukan solusi dalam suatu permasalahan tersebut dianalisis dan disusun kedalam bentuk formulasi yang sistematis. Adapun perumusan masalah yang akan dibahas pada penulisan ini adalah:

1. Bagaimana budaya organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang ?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang ?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui budaya organisasi di Kyriad Bumiminang Hotel Padang
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Kyriad Bumiminang Hotel Padang

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk Hotel

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi bagi Kyriad Bumiminang Hotel Padang, yaitu dapat

mengetahui seberapa besar kekuatan budaya organisasi, sehingga nantinya sebagai dasar dalam membuat strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga mampu menghadapi persaingan global.

2. Bagi jurusan pariwisata

Sebagai bahan referensi dalam perkuliahan mata kuliah manajemen sumber daya manusia

3. Bagi peneliti

Untuk memenuhi syarat wisuda dalam pengambilan mata kuliah skripsi dan untuk mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam perusahaan agar menjadi perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan bacaan menambah wawasan dan acuan untuk peneliti selanjutnya tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.