

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI AMARIS HOTEL NAGOYA HILL BATAM

ABSTRACT

Seffa Ayarmita 1,

*Corresponding Author**



https://orcid.org/_____

Universitas Negeri Padang,

Pariwisata

E-mail:

Nidia Wulansari, S.E, M.M,

*Corresponding Author**



https://orcid.org/_____

Universitas Negeri Padang,

Pariwisata

E-mail:

nidia.wulansari@fpp.unp.ac.id

The organizational work culture serves as a fundamental determinant in shaping employee performance. Various cultural elements: including work attitudes, discipline, teamwork, and individual responsibility—hold strategic significance in influencing both productivity and operational effectiveness. This study aims to rigorously examine the relationship between work culture and employee performance at Amaris Hotel Nagoya Hill Batam through a quantitative research approach, utilizing a sample of 30 employees as respondents. Survey data were systematically analyzed using linear regression to identify patterns of correlation among key variables.

Empirical findings reveal that work culture exerts a significant impact on enhancing employee performance, with work discipline and teamwork emerging as dominant contributory factors. The implications of this research offer managerial perspectives on developing strategic interventions to reinforce work culture, thereby optimizing human resource potential in achieving long-term organizational objectives. This study underscores the necessity of implementing targeted cultural enhancement strategies to foster optimal workforce performance in the hospitality sector.

Keywords: *Work Culture, Employee Performance, Employee Productivity, Hospitality Industry*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Di Indonesia, pertumbuhan industri ini dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan mancanegara serta berkembangnya infrastruktur pendukung. Kota Batam, sebagai kawasan ekonomi khusus, turut merasakan dampak dari ekspansi industri perhotelan dengan bertambahnya jumlah hotel yang menawarkan berbagai layanan akomodasi. Meskipun perkembangan ini menghadirkan peluang bisnis yang menjanjikan, industri perhotelan juga menghadapi tantangan seperti persaingan ketat, fluktuasi tingkat okupansi, dan perubahan preferensi pelanggan.

Dalam konteks Batam, persaingan antar hotel semakin meningkat, sehingga manajemen perhotelan harus beradaptasi dengan dinamika industri. Hotel-hotel yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saingnya. Namun, tantangan yang dihadapi tidak hanya terbatas pada aspek eksternal, tetapi juga melibatkan faktor internal, seperti efektivitas operasional dan kualitas sumber daya manusia yang tersedia.

Kinerja karyawan merupakan aspek krusial dalam kesuksesan bisnis perhotelan. Karyawan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yang pada akhirnya akan mempengaruhi citra dan reputasi hotel. Pelayanan yang prima tidak hanya bergantung pada fasilitas yang disediakan, tetapi juga pada interaksi langsung antara karyawan dengan pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan sebuah hotel sangat ditentukan oleh sejauh mana karyawan mampu menjalankan tugasnya secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

Hubungan antar karyawan dalam lingkungan kerja turut berpengaruh terhadap kinerja individu maupun keseluruhan organisasi. Interaksi yang harmonis antar karyawan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, ketidakseimbangan dalam hubungan kerja dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti rendahnya motivasi kerja, konflik internal, dan penurunan efektivitas operasional.

Budaya kerja merupakan elemen fundamental yang membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap terhadap pekerjaan mencerminkan dedikasi dan komitmen karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi.

Disiplin kerja menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi dan efisiensi operasional. Karyawan yang memiliki tingkat disiplin tinggi akan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, mematuhi aturan perusahaan, serta menjaga standar kualitas pelayanan yang diberikan. Disiplin kerja juga berkontribusi terhadap pengelolaan waktu yang lebih efektif, sehingga operasional hotel dapat berjalan lebih lancar.

Kerja sama tim memainkan peran strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Dalam industri perhotelan, koordinasi antar karyawan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sinergi yang baik antar karyawan dapat meningkatkan efisiensi kerja serta mendorong inovasi dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas budaya kerja dalam suatu organisasi. Karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab tinggi akan lebih berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan dan memiliki kesadaran akan pentingnya kontribusi individual dalam kesuksesan organisasi. Tanggung jawab yang tinggi juga berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih konsisten dan profesional. Dengan demikian, budaya kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam industri perhotelan. Amaris Hotel Nagoya Hill Batam sebagai bagian dari sektor ini menghadapi tantangan dalam mengelola budaya kerja yang efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana aspek budaya kerja, termasuk sikap terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama tim, dan tanggung jawab karyawan, berkontribusi terhadap kinerja karyawan di lingkungan kerja hotel.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja karyawan merujuk pada pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sejalan dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Secara umum, kinerja dapat dievaluasi melalui berbagai indikator, seperti efektivitas, efisiensi, kualitas, serta kuantitas pekerjaan yang diselesaikan. Mangkunegara (2017) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas, yang diperoleh melalui pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Rivai (2018) menambahkan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditunjukkan oleh individu sebagai bentuk pencapaian kerja yang sesuai dengan peran dan fungsinya dalam organisasi. Armstrong (2021) juga menyatakan bahwa kinerja mencerminkan perilaku yang secara langsung berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi, meliputi upaya individu dalam memenuhi ekspektasi organisasi dari segi output kerja baik secara kualitas maupun kuantitas.

Budaya kerja merupakan seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan perilaku kolektif yang dianut dan diterapkan oleh anggota organisasi dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari. Budaya ini terbentuk melalui interaksi yang berkelanjutan antara individu dan organisasi, serta tercermin dalam pola komunikasi, gaya kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan mekanisme kerja tim. Budaya kerja tidak hanya terbatas pada peraturan formal, tetapi juga mencakup aspek-aspek informal yang membentuk suasana kerja, seperti penghargaan terhadap karyawan, sistem dukungan, dan bentuk partisipasi dalam organisasi. Budaya kerja yang positif cenderung menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan produktivitas karyawan. Sebaliknya, budaya kerja yang disfungsi dapat menurunkan semangat kerja, menghambat kolaborasi, serta berdampak negatif terhadap pencapaian kinerja organisasi.

Budaya kerja dapat dipahami sebagai seperangkat nilai, kebiasaan, cara berpikir, dan pola perilaku yang dibentuk dan dikembangkan dalam suatu kelompok kerja, serta tercermin dalam sikap, pandangan, dan tindakan individu di lingkungan organisasi (Suparyadi, 2015). Widodo (2020) menjelaskan bahwa budaya kerja merupakan representasi etika, sikap, perilaku, serta cara pandang kolektif anggota organisasi dalam merespons berbagai permasalahan yang dihadapi. Senada dengan hal tersebut, Yuningsih (2018) mengemukakan bahwa budaya kerja mencakup perspektif nilai, pemahaman, norma, aturan, pola pikir, dan perilaku yang diterapkan baik oleh individu maupun kelompok, termasuk pimpinan, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Lebih lanjut, Bija (2021) menyatakan bahwa budaya kerja merupakan suatu sistem yang dirancang untuk membentuk karakteristik karyawan agar mampu

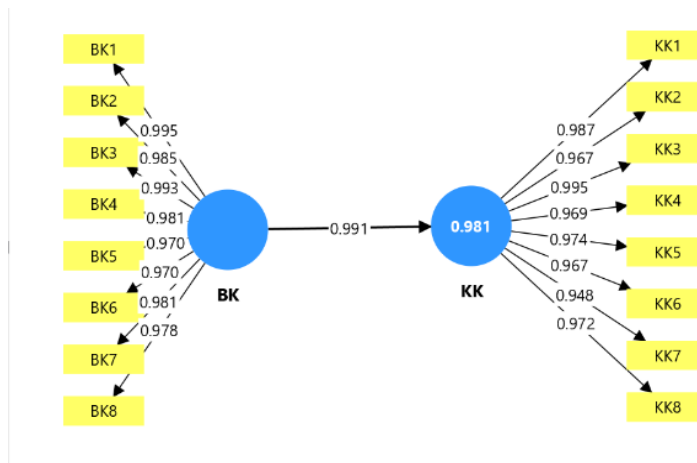
berkontribusi secara produktif dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, budaya kerja tidak hanya menjadi identitas organisasi, tetapi juga berperan penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi kinerja sumber daya manusia di dalamnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis hubungan kausal antara dua atau lebih variabel. Dalam konteks ini, budaya kerja berperan sebagai variabel independen (faktor yang memengaruhi), sementara kinerja karyawan bertindak sebagai variabel dependen (faktor yang dipengaruhi). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang terstruktur, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui metode statistik yang sistematis guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kerangka metodologis dalam penelitian ini dirancang untuk meningkatkan ketelitian empiris, sehingga hasil yang diperoleh dapat berkontribusi secara substantif terhadap tinjauan mengenai perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan. Kemudian data yang terkumpul dari jawaban responden akan di olah melalui perangkat lunak Smartpls versi 4.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis



Gambar. 1

Struktural *Outer Model*

Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan temuan sebagaimana tergambar dalam ilustrasi serta gambar diatas. Pengujian outer model merupakan proses evaluasi terhadap variable berdasarkan indikator-indikatornya guna menilai tingkat validitas dan realibilitas instrumen penelitian. Untuk memastikan konsistensi dan akurasi pengukuran. Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dan variabel telah memenuhi kriteria *convergent validity*, karena nilai *loading factor* yang diperoleh berada di atas

ambang batas 0,50. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang memadai terhadap konstruk yang diukur, sehingga validitas pengukuran dapat dikategorikan valid.

Disriminant Validity

Tabel 1. *Disriminant Validity*

	Budaya kerja	Kinerja karyawan
Budaya Kerja	0.982	
Kinerja Karyawan	0.991	0.972

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Uji *discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dari variabel laten memiliki karakteristik yang unik dan dapat dibedakan secara jelas dari variabel lainnya. Validitas ini bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu variabel memiliki hubungan yang lebih kuat dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai banding dari akar AVE mendapatkan nilai yang lebih tinggi dibanding dengan korelasi dari variabel lain. Sehingga dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa setiap kontruk dari variabel telah mendapatkan validitas diskriminan yang baik.

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Rata-rata variable diekstrak	<i>Kriteria</i>
Budaya Kerja	0.964	>0,50
Kinerja Karyawan	0.946	>0,50

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Validitas konstruk juga dapat dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk setiap variabel laten. Sebuah konstruk dianggap memiliki tingkat validitas yang kuat apabila nilai AVE yang diperoleh melebihi batas minimum 0,50, yang menandakan bahwa variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar varians dari indikator-indikatornya. Dari tabel diatas nilai AVE (*Average Variance Extracted*) yang diperoleh dari variabel budaya kerja 0.964, variabel kinerja karyawan mendapatkan nilai sebesar 0.946 keduanya mempunyai nilai > 0.50 sehingga bisa artikan bahwa hasil nilai AVE memenuhi kriteria validitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Budaya Kerja	0,995	0,995	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,992	0,993	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi kriteria *cronbach's alpha dan composite reliability*. Dalam hal ini nilai yang dihasilkan lebih besar dari nilai standar pengukuran yang ditetapkan pada penelitian ini. Yang mana nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing konstruk adalah budaya kerja (0,995) dan kinerja karyawan (0,992) serta nilai dari Composite realibility adalah budaya kerja (0,995) dan kinerja karyawan (0,993).

Pengujian Inner Model

Pengujian *inner model* bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara konstruk yang diukur dalam model, terutama melalui uji t pada metode partial least square (PLS). Evaluasi struktur atau inner model dilakukan dengan mengamati nilai R-Square, yang menggambarkan sejauh mana variabel dalam model saling mempengaruhi. Dalam pendekatan PLS, penilaian model dimulai dengan analisis R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4 menyajikan hasil estimasi nilai R-Square yang diperoleh menggunakan perangkat lunak Smart PLS.

R-Square

Tabel 4. R-Square

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan	0,981	0,981

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan metode bootstrapping, menggunakan pendekatan pengujian dua arah (two-tailed) dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Metode ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas hipotesis yang diajukan berdasarkan distribusi responden.

Hasil Penelitian

Tabel 5. Hasil Pengujian

Variabel	<i>Sampel asli</i>	<i>Rata-rata sampel</i>	<i>Standar Deviasi</i>	<i>T- statistik</i>	<i>P -values</i>
Kinerja Karyawan	0,991	0,991	0,004	252,488	0,000

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Hubungan antara variabel Budaya Kerja dan kinerja karyawan menunjukkan korelasi yang kuat dengan nilai koefisien sebesar 0,991, T-Statistic 252,488, dan P-Value 0,000. Karena P-Value lebih kecil dari 0.05, hasil ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan, sehingga hipotesis dapat diterima. Dengan demikian, semakin baik Budaya Kerja dalam suatu perusahaan maka akan semakin meningkat kinerja karyawan.

Pembahasan

Analisis terhadap 30 sampel menunjukkan bahwa budaya kerja dan kinerja karyawan di lingkungan Amaris Hotel Nagoya Hill memiliki tingkat penerapan sebesar 3,0%, yang dikategorikan sebagai "cukup baik." Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai fundamental seperti kedisiplinan, kerja sama, tanggung jawab, dan kepedulian telah diaplikasikan, namun belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Dengan demikian, diperlukan evaluasi lebih mendalam guna memperkuat konsistensi serta pemahaman terhadap nilai-nilai budaya kerja. Karyawan melaksanakan tugas secara konsisten, tetapi masih terdapat kekurangan dalam efektivitas, efisiensi, serta kualitas hasil kerja. Meskipun target pekerjaan tercapai, aspek seperti inisiatif, kreativitas, dan pelayanan prima masih memerlukan peningkatan. Penelitian ini membuktikan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Amaris Hotel Nagoya Hill Batam, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-statistik ($252,488 > 1,96$) dan p-value ($0,000 < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian Kadek Sudhi Krisna Dewi et al. (2020) yang mengidentifikasi budaya organisasi dan disiplin kerja sebagai faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiranama Beach Hotel Lavina, dengan inovasi, ketepatan waktu, dan komunikasi terbuka sebagai elemen kunci. Sutrisno (2020) juga menekankan bahwa nilai budaya kerja seperti disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dalam industri perhotelan, budaya kerja yang kuat, termasuk kedisiplinan, kerja sama tim, pelayanan prima, dan tanggung jawab memegang peran sentral dalam membentuk perilaku karyawan dan meningkatkan kepuasan tamu serta citra hotel. Lebih jauh, budaya kerja yang selaras dengan visi organisasi memperkuat loyalitas, motivasi, dan rasa memiliki terhadap tempat kerja.

Karyawan yang berada dalam lingkungan kerja positif cenderung menunjukkan performa lebih tinggi dalam produktivitas, komunikasi, dan penyelesaian tugas. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memastikan bahwa budaya kerja tidak hanya disosialisasikan tetapi juga diterapkan dalam berbagai aspek operasional, termasuk perekrutan, pelatihan, dan evaluasi kinerja. Penelitian terdahulu oleh Yuliana (2018) dan Anshori (2021) juga mendukung temuan ini. Yuliana menemukan bahwa budaya kerja yang menekankan ketepatan waktu, pelayanan pelanggan, dan penghargaan antar staf berkontribusi pada efektivitas kerja dan kualitas layanan hotel bintang tiga

di Jakarta. Sementara itu, Anshori mengidentifikasi profesionalisme kompetensi, dan tanggung jawab sebagai faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan hotel berbintang di Surabaya. Dengan demikian, budaya kerja yang kuat dan terintegrasi menjadi faktor esensial dalam optimalisasi kinerja karyawan di industri perhotelan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Amaris Hotel Nagoya Hill Batam. Analisis terhadap indikator yang telah ditentukan menunjukkan bahwa budaya kerja di hotel ini berada dalam kategori "cukup baik" dengan persentase sebesar 3%. Kinerja karyawan pun menunjukkan hasil serupa, yakni berada dalam kategori "cukup baik" dengan persentase yang sama. Selain itu, hubungan antara budaya kerja dan kinerja karyawan terbukti signifikan berdasarkan nilai *t*-statistik sebesar 252,488 yang lebih besar dari 1,96, serta nilai *p*-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki peran penting dalam mendorong produktivitas dan efektivitas karyawan. Dengan penguatan budaya kerja yang selaras dengan nilai dan strategi organisasi, perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan serta daya saing di industri perhotelan.

SARAN

Bagi universitas Negeri Padang penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan ajar tambahan bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang dalam memperkaya wawasan mahasiswa mengenai manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan. Bagi Amaris Hotel Batam, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga manajemen Amaris Hotel Nagoya Hill Batam disarankan untuk memperkuat nilai-nilai seperti kedisiplinan, kerja sama, dan integritas. Upaya peningkatan kinerja juga dapat dilakukan melalui pelatihan berkala, pemberian penghargaan, dan evaluasi rutin terhadap implementasi budaya kerja. Penting bagi manajemen untuk menyusun indikator budaya kerja yang terukur dan transparan agar setiap karyawan memahami ekspektasi organisasi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain yang memengaruhi kinerja serta memperdalam kajian teoretis agar hasil penelitian lebih komprehensif dan aplikatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari. 2020. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Anshori, M. 2021. "Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Berbintang Di Surabaya."
- Armstrong, M. 2021. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Nusamedia.
- Bija, A. P. 2021. *EMPLOYEE ENGAGEMENT Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja, Dan Kepuasan Kerja*. Lakeisha.
- Dessler, G. 2020. *Human Resource Management* 16th ed. New York: Pearson Education.
- Faridah, Titin Astuti, and Juve Rudho. 2024. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL THE ACACIA JAKARTA." 3.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4th ed. Jakarta: Erlangga.
- Hatmawan, Aglis Andhita Slamet Riyanto, and Slamet Riyanto. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Kadek Sudhi Krisna Dewi, and dkk. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Adirama Beach Hotel Lovina." Universitas Pendidikan Ganesha.
- Kasmir. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.