

PENGARUH *CORPORATE CULTURE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PANGERAN CITY PADANG

Abstract

Yulia Rahmadhani

Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata, Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan
yuliarahmadhani836@gmail.com

Rahmi Fadillah*

Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata, Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan
rahmifadilah@fpp.unp.ac.id

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *corporate culture* dan kinerja karyawan serta menganalisis pengaruh *corporate culture* terhadap kinerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang, Sumatera Barat, Indonesia.

Metodologi/Desain/Pendekatan – Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal. Seluruh populasi sebanyak 39 karyawan dijadikan responden melalui teknik *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif (tingkat capaian responden) serta regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 27.00.

Hasil penelitian – *Corporate culture* (rata-rata 4,50; TCR 89,94%) dan kinerja karyawan (rata-rata 4,55; TCR 91,06%) berada pada kategori sangat baik. Persamaan regresi $Y = 30,021 + 0,597X$ dengan t hitung 4,765 dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa *corporate culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi 38,0% ($R^2 = 0,380$).

Originalitas penelitian – Penelitian ini menyajikan bukti empiris berbasis sensus dari hotel kota di Sumatera Barat dan memperluas literatur budaya–kinerja dalam konteks perhotelan Indonesia.

Keywords *corporate culture*; kinerja karyawan; industri perhotelan; norma organisasi; manajemen sumber daya manusia

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu pilar penting pengembangan pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung bagi kegiatan bisnis dan wisata. Sebagai industri jasa, hotel sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya karena hampir seluruh tahapan pelayanan melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Industri ini juga sangat sensitif terhadap guncangan eksternal dan persaingan yang ketat, sehingga kemampuan hotel menjaga pelayanan yang stabil dan berkualitas menjadi faktor kompetitif yang menentukan (Duan dkk., 2022). Dalam situasi tersebut, kinerja karyawan bukan sekadar persoalan operasional, melainkan persoalan strategis yang menentukan kepuasan tamu, reputasi, dan keberlanjutan usaha.

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat mengalami pertumbuhan sektor perhotelan yang pesat, baik dari sisi jumlah hotel, fasilitas, maupun layanan yang ditawarkan. Pertumbuhan tersebut memperketat persaingan antarhotel kota dan menuntut manajemen memberikan perhatian lebih besar pada kesejahteraan dan produktivitas karyawannya. Kinerja karyawan mencerminkan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai standar organisasi (Sihombing, 2023) serta menggambarkan kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Nuryanti dkk., 2021). Kinerja dapat dinilai melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab (Vuong & Nguyen, 2022), serta dipengaruhi oleh faktor kemampuan, pengetahuan, dan rancangan kerja (Hidayah & Lubis, 2024).

Salah satu faktor internal yang diyakini membentuk perilaku dan kinerja karyawan adalah *corporate culture*. *Corporate culture* mengacu pada nilai, keyakinan, dan perilaku yang diterima serta diterapkan oleh anggota organisasi (Driskill & Mirivel, 2025). Budaya berfungsi sebagai model dasar yang digunakan organisasi dalam bertindak dan memecahkan masalah, membantu karyawan beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta mempersatukan anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama (Antony & Hariyanto, 2021). Budaya yang kuat berperan sebagai perekat sosial sekaligus mekanisme pembentuk makna dan kontrol yang memandu sikap dan perilaku anggota organisasi (Bankins dkk., 2024). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin kuat budaya organisasi, semakin tinggi keterlibatan, komitmen, dan produktivitas kerja karyawan (Arifin & Johanes Lo, 2020).

Hotel Pangeran City Padang merupakan hotel kota dengan 97 kamar dan 39 karyawan yang secara eksplisit memperhatikan *corporate culture* dan kinerja karyawan. Meskipun demikian, observasi awal menemukan sejumlah fenomena yang berpotensi menurunkan kinerja. Pertama, peningkatan *occupancy* hotel dari tahun ke tahun, terutama pada tahun 2025, tidak diimbangi dengan jumlah karyawan yang memadai sehingga memengaruhi kualitas kerja. Kedua, tambahan tanggung jawab sebagai HOD *incharge* berpotensi mengganggu kuantitas kerja yang dihasilkan karyawan. Ketiga, pembagian *shift* kerja yang berdekatan dapat menyebabkan pelaksanaan tugas yang kurang baik. Keempat, kelalaian pelaksanaan tanggung jawab akibat kelelahan fisik telah menimbulkan ulasan negatif dari tamu hotel di platform daring. Fenomena tersebut memunculkan pertanyaan apakah *corporate culture* yang diterapkan hotel cukup kuat untuk menopang kinerja karyawan.

Walaupun hubungan budaya organisasi dan kinerja karyawan telah banyak diteliti pada berbagai industri, bukti empiris dari hotel kota berskala kecil di Sumatera Barat yang melibatkan seluruh populasi karyawan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan *corporate culture* di Hotel Pangeran City Padang, (2) mendeskripsikan kinerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang, dan (3) menganalisis pengaruh *corporate culture* terhadap kinerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai standar yang ditetapkan organisasi (Sihombing, 2023). Kinerja mencerminkan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Nuryanti dkk., 2021). Rambulangi dkk. (2024) menunjukkan bahwa kinerja dapat dievaluasi melalui aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian kerja, di mana capaian pada setiap aspek menentukan tinggi rendahnya kinerja secara keseluruhan. Selanjutnya, baik atau kurang baiknya kinerja karyawan ditentukan oleh sejumlah faktor, di antaranya kemampuan dan keahlian, pengetahuan, serta rancangan kerja (Hidayah & Lubis, 2024).

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan diukur menggunakan empat indikator dari Vuong dan Nguyen (2022), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Kualitas kerja menyangkut semangat dalam bekerja dan kesesuaian hasil kerja dengan standar kerja; kuantitas kerja menyangkut jumlah hasil kerja yang dicapai dan kecepatan menyelesaikan pekerjaan sehari-hari; pelaksanaan tugas menyangkut kemampuan menggunakan alat, sistem, dan fasilitas hotel secara tepat serta kemandirian dalam bertugas tanpa pengawasan ketat; dan tanggung jawab menyangkut inisiatif mencari solusi saat menghadapi kendala serta komitmen menjaga dan mengamankan aset hotel.

Dalam konteks hotel, kinerja karyawan berdampak langsung pada pengalaman tamu karena produksi dan konsumsi jasa berlangsung bersamaan. Kualitas kerja yang buruk, penyelesaian tugas yang lambat, atau tanggung jawab yang terabaikan akan langsung terlihat oleh tamu dan dapat diperbesar melalui ulasan daring, yang pada akhirnya memengaruhi citra hotel dan permintaan di masa depan. Pengukuran kinerja melalui indikator yang terdefinisi dengan jelas membantu manajemen mengidentifikasi aspek perilaku kerja mana yang memerlukan intervensi, baik melalui pelatihan, pengelolaan beban kerja, maupun pengawasan yang lebih baik.

2.2. Corporate Culture

Corporate culture, yang kerap dipertukarkan dengan istilah budaya organisasi, mengacu pada nilai, keyakinan, dan perilaku yang diterima serta diterapkan oleh anggota organisasi, sehingga budaya yang telah tertanam kuat akan tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari karyawan (Driskill & Mirivel, 2025). Antony dan Hariyanto (2021) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan model dasar yang diterima dan digunakan organisasi dalam bertindak serta memecahkan masalah, yang membentuk kemampuan karyawan beradaptasi dengan lingkungan kerja sekaligus mempersatukan anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Secara teoretis, budaya berfungsi sebagai perekat sosial serta mekanisme pembentuk makna dan kontrol yang memandu sikap dan perilaku anggota organisasi (Bankins dkk., 2024).

Penelitian ini mengadopsi empat indikator *corporate culture* dari Arifin dan Johanes Lo (2020): kepercayaan, perasaan, sikap, dan norma. Kepercayaan mencakup keyakinan karyawan terhadap keputusan atasan terkait pembagian tugas serta rasa saling percaya antar rekan kerja dalam menyelesaikan masalah. Perasaan mencakup sikap saling menghargai dan menghormati serta terjaganya komunikasi yang harmonis tanpa konflik antara staf dan manajemen. Sikap mencakup dedikasi tinggi meskipun

menghadapi lonjakan *occupancy* serta sikap proaktif dalam melayani tamu. Norma mencakup kepatuhan terhadap aturan internal, jadwal kerja, dan kebijakan hotel, serta penerapan prosedur operasional standar (SOP) secara konsisten dalam pekerjaan sehari-hari.

Pada hotel berskala kecil, penanaman *corporate culture* menghadapi tantangan tersendiri karena jumlah karyawan yang terbatas menuntut rangkap peran dan fleksibilitas lintas departemen. Di satu sisi, ukuran organisasi yang kecil memudahkan penyebaran nilai dan norma karena interaksi antaranggota berlangsung intensif dan pimpinan dapat memberi teladan secara langsung. Di sisi lain, tekanan operasional pada periode puncak dapat mendorong karyawan mengorbankan kepatuhan terhadap prosedur demi kecepatan pelayanan, sehingga norma yang telah terbentuk berisiko melemah justru pada saat paling dibutuhkan. Kondisi inilah yang menjadikan pengujian empiris hubungan budaya dan kinerja pada hotel kota berskala kecil relevan untuk dilakukan.

2.3. Corporate Culture dan Kinerja Karyawan

Cukup banyak penelitian yang mendukung hubungan positif antara budaya organisasi dan kinerja karyawan di sektor perhotelan. Auliya dan Clara (2017) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Restaurant Sailendra Hotel JW Marriott Jakarta dengan nilai korelasi 0,594 dan R Square 0,352. Ridho dkk. (2024) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel The Acacia Jakarta dengan kontribusi 20,6%. Jemiman dkk. (2025) melaporkan pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel M Regency Makassar dengan t hitung 4,880 dan $\text{Sig.} < 0,05$. Di luar konteks hotel, Wicara (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap disiplin kerja karyawan dengan kontribusi 30,8%, dan Adha dkk. (2024) membuktikan bahwa budaya organisasi dan budaya kerja memengaruhi kinerja pada sektor publik.

Secara mekanisme, budaya yang kuat meningkatkan kinerja setidaknya melalui tiga jalur. Pertama, nilai dan norma bersama mengurangi ambiguitas peran sehingga karyawan mengetahui standar perilaku dan hasil kerja yang diharapkan tanpa harus selalu diawasi. Kedua, rasa saling percaya mempercepat koordinasi antardepartemen yang sangat diperlukan dalam operasional hotel, misalnya antara *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage* pada saat tingkat hunian tinggi. Ketiga, keterikatan emosional terhadap organisasi mendorong perilaku kerja ekstra, seperti inisiatif membantu rekan kerja dan menjaga aset hotel, yang pada akhirnya tercermin dalam indikator tanggung jawab dan pelaksanaan tugas.

Bukti internasional menunjukkan arah yang sama. Srisathan dkk. (2020) menemukan bahwa budaya organisasi berperan penting dalam mendorong kinerja inovasi terbuka pada UKM Thailand dan Tiongkok; Ababneh (2020) membuktikan bahwa tipe budaya organisasi berdampak pada kinerja kualitas melalui keterlibatan karyawan dan nilai-nilai individu; serta Kim dan Kim (2020) menunjukkan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan dan keterlibatan karyawan berhubungan dengan kinerja tugas karyawan lini depan. Berdasarkan dukungan teoretis dan empiris tersebut, hipotesis berikut diajukan:

H1: *Corporate culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian kuantitatif menggunakan data berupa angka dan analisis statistik untuk menjawab hipotesis penelitian (Pilcher & Cortazzi, 2024), sedangkan penelitian asosiatif kausal bertujuan mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Mohamed dkk., 2022). Penelitian dilaksanakan di Hotel Pangeran City Padang yang beralamat di Jl. Dobi No. 3, Belakang Pondok, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat, pada bulan Mei sampai dengan Juni 2026. Variabel bebas (X) adalah *corporate culture* dan variabel terikat (Y) adalah kinerja karyawan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Pangeran City Padang yang berjumlah 39 orang. Sampel ditentukan dengan teknik *total sampling* (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden; teknik ini tepat digunakan ketika jumlah populasi relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya (Sugiyono, 2021), serta meningkatkan representativitas data karena seluruh elemen populasi terlibat langsung (Dani dkk., 2024). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert lima poin yang terdiri atas 16 butir pernyataan untuk *corporate culture* dan 16 butir untuk kinerja karyawan, yang seluruhnya dirumuskan sebagai pernyataan positif (*favorable*).

Instrumen diujicobakan kepada 30 karyawan hotel sekelas di Kota Padang. Uji validitas menilai ketepatan alat ukur (Coleman, 2022); seluruh butir memperoleh r hitung lebih besar dari r tabel 0,361 ($n = 30$, $\alpha = 5\%$) sehingga dinyatakan valid. Reliabilitas dievaluasi menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan ambang 0,60 (Rohman dkk., 2021; Strunk & Mwavita, 2024); instrumen *corporate culture* memperoleh $\alpha = 0,970$ dan instrumen kinerja karyawan $\alpha = 0,963$, keduanya menunjukkan reliabilitas sangat tinggi. Data dianalisis dengan statistik deskriptif menggunakan tingkat capaian responden (TCR), dilanjutkan dengan uji persyaratan analisis (uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji homogenitas varian, dan uji linearitas) serta regresi linier sederhana dengan uji t , uji F , dan koefisien determinasi, yang diolah menggunakan SPSS versi 27.00.

Tingkat capaian responden (TCR) dihitung dengan membagi skor rata-rata setiap butir dengan skor maksimum lalu dikalikan 100%. Skor rata-rata diperoleh dari distribusi frekuensi jawaban responden. Panjang kelas interval ditentukan dari rentang dibagi banyak kelas, yaitu $(5 - 1) / 5 = 0,80$, sehingga diperoleh lima kategori interpretasi: 1,00–1,80 (tidak baik), 1,81–2,60

(kurang baik), 2,61–3,40 (cukup baik), 3,41–4,20 (baik), dan 4,21–5,00 (sangat baik). Dengan demikian, suatu indikator dikategorikan sangat baik apabila skor rata-ratanya berada pada rentang 4,21–5,00.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Seluruh 39 karyawan berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden berasal dari delapan departemen dan didominasi oleh departemen operasional yang berhubungan langsung dengan pelayanan tamu. Sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman kerja yang memadai, yang menunjang pemahaman mereka terhadap standar kerja hotel. Profil responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Profil Responden (N = 39)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Food and Beverage	11	28,2
Housekeeping	10	25,6
Front Office	7	17,9
Engineering	4	10,3
Human Resources Department	2	5,1
Accounting	2	5,1
Sales dan Marketing	2	5,1
Executive Assistant Manager	1	2,6
Umur 18–25 tahun	11	28,2
Umur 26–35 tahun	19	48,7
Umur 36–45 tahun	6	15,4
Umur > 45 tahun	3	7,7

Sumber: Olah data primer (2026)

Berdasarkan Tabel 1, responden terbanyak berasal dari departemen *Food and Beverage* sebanyak 11 orang (28,2%) dan *Housekeeping* sebanyak 10 orang (25,6%), diikuti *Front Office* sebanyak 7 orang (17,9%). Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja pada lini pelayanan yang bersentuhan langsung dengan tamu, sehingga penilaian mereka terhadap budaya dan kinerja mencerminkan kondisi operasional inti hotel. Dari sisi umur, mayoritas responden berada pada rentang 26–35 tahun (48,7%), yakni kelompok usia produktif yang umumnya telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terhadap standar kerja hotel, sehingga jawaban yang diberikan dapat dianggap menggambarkan kondisi sesungguhnya di lapangan.

4.2. Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *corporate culture* di Hotel Pangeran City Padang berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata keseluruhan 4,50 dan tingkat capaian responden (TCR) 89,94%. Keempat indikator berada pada kategori sangat baik: kepercayaan memperoleh capaian tertinggi (rata-rata 4,52; TCR 90,4%), diikuti perasaan (4,50; 90,0%), sikap (4,49; 89,7%), dan norma (4,48; 89,6%). Kinerja karyawan juga berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata keseluruhan 4,55 dan TCR 91,06%. Pelaksanaan tugas memperoleh capaian tertinggi (4,62; 92,4%), diikuti tanggung jawab (4,60; 92,1%), kuantitas kerja (4,54; 90,9%), dan kualitas kerja (4,44; 88,8%). Rangkuman hasil disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2: Statistik Deskriptif dan Tingkat Capaian Responden

Indikator	Rata-Rata	TCR (%)	Kategori
Corporate Culture (X)	4,50	89,94	Sangat Baik
Kepercayaan	4,52	90,4	Sangat Baik
Perasaan	4,50	90,0	Sangat Baik
Sikap	4,49	89,7	Sangat Baik
Norma	4,48	89,6	Sangat Baik
Kinerja Karyawan (Y)	4,55	91,06	Sangat Baik
Pelaksanaan Tugas	4,62	92,4	Sangat Baik
Tanggung Jawab	4,60	92,1	Sangat Baik
Kuantitas Kerja	4,54	90,9	Sangat Baik
Kualitas Kerja	4,44	88,8	Sangat Baik

Sumber: Output SPSS 27.00 (2026)

4.3. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji persyaratan analisis. Uji *One-Sample Kolmogorov–Smirnov* terhadap residual regresi menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,200 > 0,05 sehingga data berdistribusi normal. Uji *Test of Homogeneity of*

Variance menghasilkan nilai signifikansi $0,689 \geq 0,05$ (*based on mean*) sehingga data berasal dari populasi dengan varian yang sama. Uji linearitas menghasilkan *Sig. Deviation from Linearity* $0,084 \geq 0,05$ dan *Sig. Linearity* $0,000 < 0,05$ sehingga hubungan *corporate culture* dan kinerja karyawan bersifat linear. Hasil pengujian dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Persyaratan Analisis

Uji	Statistik	Sig.	Kesimpulan
Normalitas (K-S)	Test Statistic = 0,105	0,200	Normal
Homogenitas (Levene)	Based on Mean = 0,161	0,689	Homogen
Linearitas	Deviation from Linearity F = 1,900	0,084	Linear

Sumber: Output SPSS 27.00 (2026)

4.4. Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan konstanta 30,021 dan koefisien regresi 0,597 sehingga membentuk persamaan $Y = 30,021 + 0,597X$. Konstanta menunjukkan bahwa apabila *corporate culture* bernilai nol atau konstan, kinerja karyawan sebesar 30,021. Koefisien yang positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan *corporate culture* sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,597 satuan. Uji t menghasilkan t hitung 4,765 dengan Sig. 0,000 < 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima: *corporate culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji F menghasilkan F hitung 22,705 dengan Sig. 0,000 < 0,05 yang menunjukkan model regresi layak (fit). Koefisien korelasi (R) sebesar 0,617 menunjukkan hubungan yang kuat, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,380 menunjukkan bahwa *corporate culture* menjelaskan 38,0% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya 62,0% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kompensasi, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4: Hasil Regresi Linier Sederhana, Uji t, Uji F, dan R^2

Model	B	Beta	t / F	Sig.
(Constant)	30,021	–	t = 3,308	0,002
Corporate Culture (X)	0,597	0,617	t = 4,765	0,000
Model (ANOVA)	–	–	F = 22,705	0,000
R = 0,617	$R^2 = 0,380$	–	–	–

Sumber: Output SPSS 27.00 (2026); variabel dependen: kinerja karyawan

4.5. Pembahasan

Temuan bahwa *corporate culture* berada pada kategori sangat baik menunjukkan bahwa karyawan Hotel Pangeran City Padang memiliki kepercayaan tinggi terhadap keputusan atasan maupun sesama rekan kerja, saling menjaga perasaan dalam berkomunikasi, menunjukkan sikap kerja yang berdedikasi meskipun menghadapi lonjakan *occupancy*, serta patuh terhadap tata tertib dan SOP yang berlaku di hotel. Hal ini sejalan dengan Driskill dan Mirivel (2025) yang menyatakan bahwa budaya yang tertanam kuat akan tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari karyawan, serta dengan Antony dan Hariyanto (2021) yang menempatkan budaya sebagai model dasar organisasi dalam bertindak dan memecahkan masalah. Capaian indikator norma yang relatif paling rendah (TCR 89,6%), meskipun masih sangat baik, mengindikasikan bahwa kepatuhan terhadap aturan, jadwal kerja, dan penerapan SOP masih dapat diperkuat, terutama pada kondisi operasional yang padat, sejalan dengan Wicara (2022) yang mengaitkan budaya secara erat dengan disiplin kerja.

Kinerja karyawan yang berada pada kategori sangat baik menunjukkan bahwa karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara akurat, mandiri, dan bertanggung jawab. Hal ini mendukung Vuong dan Nguyen (2022) mengenai empat indikator pengukuran kinerja serta Sihombing (2023) mengenai kinerja sebagai hasil kerja individu dan kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang tinggi tidak terlepas dari dominasi karyawan usia produktif (26–35 tahun) dengan masa kerja yang memadai, sehingga karyawan memahami standar kerja dan mampu beradaptasi dengan tuntutan operasional hotel. Meskipun demikian, indikator kualitas kerja memperoleh capaian relatif paling rendah (TCR 88,8%), yang menandakan konsistensi hasil kerja terhadap standar pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya saat beban kerja meningkat akibat lonjakan tamu (Rambulangi dkk., 2024; Hidayah & Lubis, 2024).

Temuan utama bahwa *corporate culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi 38,0% konsisten dengan penelitian terdahulu di industri perhotelan. Kontribusi tersebut mendekati angka 35,2% yang dilaporkan Auliya dan Clara (2017) di Hotel JW Marriott Jakarta dan lebih tinggi dari 20,6% yang dilaporkan Ridho dkk. (2024) di Hotel The Acacia Jakarta, sementara nilai t hitung 4,765 hampir identik dengan 4,880 yang dilaporkan Jemiman dkk. (2025) di Hotel M Regency Makassar. Temuan ini juga sejalan dengan Arifin dan Johaness Lo (2020) yang menemukan bahwa budaya organisasi yang semakin kuat meningkatkan keterlibatan, komitmen, dan produktivitas, serta dengan Adha dkk. (2024) pada konteks sektor publik. Konsistensi arah dan besaran pengaruh pada berbagai hotel menegaskan bahwa *corporate culture* merupakan pengungkit penting peningkatan kinerja karyawan di industri perhotelan. Secara teoretis, hasil ini memperkuat pandangan Bankins dkk. (2024) bahwa budaya berfungsi sebagai perekat sosial dan mekanisme kontrol yang mengarahkan perilaku anggota menuju kinerja tinggi, serta selaras dengan temuan internasional bahwa budaya mendorong kinerja inovasi dan kualitas (Srisathan dkk., 2020; Ababneh, 2020) dan bahwa karyawan lini depan yang terlibat menunjukkan kinerja lebih baik (Kim & Kim, 2020).

Dari perspektif manajerial, kontribusi *corporate culture* sebesar 38,0% menyiratkan bahwa intervensi budaya merupakan pengungkit peningkatan kinerja yang realistis dan relatif murah bagi hotel kota berskala kecil. Manajemen dapat melembagakan

indikator kepercayaan, yang telah menjadi indikator terkuat, dengan melanjutkan pembagian tugas yang transparan dan pengambilan keputusan yang partisipatif, sembari memperkuat indikator norma melalui *briefing* yang konsisten, penyegaran SOP secara berkala, dan penegakan jadwal kerja yang adil. Karena kualitas kerja merupakan indikator kinerja yang paling lemah dan hotel menghadapi lonjakan *occupancy* yang berulang, penguatan budaya perlu disertai langkah operasional seperti pelatihan silang antardepartemen, pengaturan *shift* yang seimbang, dan dukungan tenaga kerja tambahan pada periode puncak, agar budaya sangat baik yang telah terbentuk tidak tergerus oleh kelelahan dan beban kerja berlebihan. Pada saat yang sama, 62,0% variasi kinerja yang belum menjelaskan mengingatkan manajemen bahwa budaya bukan pengganti kompensasi yang memadai, motivasi, dan praktik kepemimpinan yang baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *corporate culture* dan kinerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang sama-sama berada pada kategori sangat baik, dan *corporate culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 30,021 + 0,597X$, t hitung 4,765 dengan Sig. < 0,05, serta kontribusi sebesar 38,0%. Secara praktis, manajemen hotel disarankan mempertahankan dan memperkuat penerapan *corporate culture*, khususnya indikator norma, melalui penegakan aturan dan SOP yang konsisten, serta meningkatkan kualitas kerja karyawan melalui pelatihan, penyesuaian beban kerja, pengaturan *shift* yang lebih seimbang, dan penambahan tenaga kerja saat lonjakan *occupancy*. Temuan ini juga dapat menjadi rujukan empiris bagi pendidikan perhotelan dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini terbatas pada satu hotel dengan 39 karyawan dan satu variabel prediktor, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kompensasi, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan, serta memperluas objek dan jumlah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, O. M. A. (2020). The impact of organizational culture archetypes on quality performance and total quality management: The role of employee engagement and individual values. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(6), 1387–1408. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2020-0178>
- Adha, H., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh budaya kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja melalui beban kerja Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Makassar. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 7(1), 94–107. <https://doi.org/10.35914/jemma.v7i1.2771>
- Antony, S., & Hariyanto, H. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada hotel bintang empat di Kota Batam. *Jesya*, 4(2), 1276–1287. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.467>
- Arifin, R., & Johan Lo, S. (2020). The effect of intrinsic motivation and organizational culture on employee engagement mediated performance at PT XYZ. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(5), 879–887. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v1i5.623>
- Auliya, A., & Clara. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Restaurant Sailendra Hotel JW Marriott Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(2), 350–361. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata/article/view/1340>
- Bankins, S., Ocampo, A. C., Marrone, M., Restubog, S. L. D., & Woo, S. E. (2024). A multilevel review of artificial intelligence in organizations: Implications for organizational behavior research and practice. *Journal of Organizational Behavior*, 45(2), 159–182. <https://doi.org/10.1002/job.2735>
- Coleman, P. (2022). Validity and reliability within qualitative research for the caring sciences. *International Journal of Caring Sciences*, 14(3), 2041–2045. <http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/>
- Dani, R., Agustini, A., Kasanah, U., Syamsul, E. M., Hadromi, Pujiriyani, D. W., Kekri, B. P. N., Ridwan, A. M., Nurkamilah, B. T., Putra, D. A., Amin, M., Kuncoroyakti, Y. A., Suhendi, S., Zulaeha, O., Gradini, E., Aldi, B. E., Febriani, D. H., Ginting, D., Putri, M. R. N., & Latifah, L. (2024). Desain penelitian: Teori, metode, dan implementasi. *Penerbit Mifandi Mandiri Digital*, 1(01). <https://jurnal.mifandimandiri.com/index.php/penerbitmmd/article/view/109>
- Driskill, G. W., & Mirivel, J. C. (2025). *Organizational culture in action: A cultural analysis workbook*. Routledge.
- Duan, J., Xie, C., & Morrison, A. M. (2022). Tourism crises and impacts on destinations: A systematic review of the tourism and hospitality literature. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(4), 667–695. <https://doi.org/10.1177/1096348021994194>
- Hidayah, W., & Lubis, A. W. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Aplikasi Lintasarta Medan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 319–327. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i1.1416>
- Jemiman, A. R., Badrussaman, A., & Manda, H. M. (2025). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel M Regency di Makassar. *MACAKKA Journal of Management Studies*, 1(2), 507–526. <https://ojs.stie.yupumks.ac.id/index.php/MJMS/article/view/113>
- Kim, M., & Kim, J. (2020). Corporate social responsibility, employee engagement, well-being and the task performance of frontline employees. *Management Decision*, 59(8), 2040–2056. <https://doi.org/10.1108/MD-03-2020-0268>
- Mohamed, M. M. A., Liu, P., & Nie, G. (2022). Causality between technological innovation and economic growth: Evidence from the economies of developing countries. *Sustainability*, 14(6), 3586. <https://doi.org/10.3390/su14063586>
- Nuryanti, B. L., Masharyono, M., & Faishal, M. (2021). When employee performance affects the quality and quantity of the company: What is the role of work discipline and occupational safety and health (OSH)? *Advances in Economics, Business and Management Research*, 232–240. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210831.046>
- Pilcher, N., & Cortazzi, M. (2024). “Qualitative” and “quantitative” methods and approaches across subject fields: Implications for research values, assumptions, and practices. *Quality & Quantity*, 58(3), 2357–2387. <https://doi.org/10.1007/s11135-023-01734-4>

- Rambulangi, V., Tampi, J. R. E., & Tulus, F. M. G. (2024). Analysis of employee performance at the Bahu Subdistrict Office: Study on aspects of quality, quantity, timeliness, effectiveness and work independence. *Journal La Bisecoman*, 5(1), 32–41. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i1.1029>
- Ridho, J., Farida, F., & Astuti, T. (2024). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel The Acacia Jakarta. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 3, 213–223. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.224>
- Rohman, F., Anggraeni, R., & Rosita, N. H. (2021). *Metodologi penelitian pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Sihombing, U. (2023). Analisis kebutuhan pengembangan kompetensi Pegawai Negeri Sipil dalam rangka mendukung reformasi birokrasi Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 4(1), 21–34. <https://doi.org/10.56259/jwi.v4i1.161>
- Srisathan, W. A., Ketkaew, C., & Naruetharadhol, P. (2020). The intervention of organizational sustainability in the effect of organizational culture on open innovation performance: A case of Thai and Chinese SMEs. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1717408. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1717408>
- Strunk, K. K., & Mwavita, M. (2024). *Design and analysis in quantitative educational research: Univariate designs in SPSS* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003442011>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Vuong, T. D. N., & Nguyen, L. T. (2022). The key strategies for measuring employee performance in companies: A systematic review. *Sustainability*, 14(21), 14017. <https://doi.org/10.3390/su142114017>
- Wicara, D. G. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap disiplin kerja karyawan PT. Timur Jaya Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(4), 405–416. <https://doi.org/10.36975/jeb.v13i4.408>