

SKRIPSI

**PENGARUH *HUMAN RELATIONS* DAN *REWARD* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERHOTELAN RESTY
MENARA PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau*



OLEH :

RENDI RAHMAT KURNIAWAN
145210743

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

ABSTRAK

PENGARUH *HUMAN RELATIONS* DAN *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERHOTELAN RESTY MENARA PEKANBARU

Oleh :

Rendi Rahmat Kurniawan
NPM 145210743

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis secara parsial maupun simultan pengaruh *human relations* dan *reward* terhadap kinerja karyawan pada PT. Perhotelan Resty Menara. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru yang berjumlah 54 orang, mengingat jumlah sampel yang sedikit maka seluruh populasi dijadikan sebagai sampel dengan menggunakan metode sensus. Sedangkan analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa *human relation* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru. *Reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru. Berdasarkan uji secara simultan diperoleh hasil bahwa *human relation* dan *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru. Terdapat hubungan yang kuat dan positif antara *human relation* dan *reward* dengan kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru.

Kata Kunci : Human Relation, Reward, Kinerja

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF HUMAN RELATIONS AND REWARD ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. PERHOTELAN RESTY MENARA PEKANBARU

By:

**Rendi Rahmat Kurniawan
NPM 145210743**

The purpose of this study was to examine and analyze partially and simultaneously the effect of human relations and reward on employee performance at PT. Perhotelan Resty Tower Hospitality. In this study the population is all employees of PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru, which numbered 54 people, given the small number of samples, the entire population was sampled using the census method. While the data analysis uses multiple linear regression methods. The results of the study stated that human relations and reward partially has a significant influence on employee performance at Resty Menara Hotel Pekanbaru. Based on simultaneous test results show that human relations and rewards significantly influence employee performance at Resty Menara Hotel Pekanbaru. There is a strong and positive relationship between human relations and reward with employee performance at Resty Menara Hotel Pekanbaru.

Keywords: Human Relations, Reward, Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Pengaruh *Human Relations* dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru**, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Dalam penulisan laporan ini penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH, MH, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Bapak Abdul Razak Jer, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
5. Kedua orangtua Ayahanda dan Ibunda serta seluruh keluarga besar tercinta terima kasih atas dukungan dan pengertianya selama ini.
6. Buat rekan-rekan Angkatan 2014 (terima kasih atas segala kritikan dan sarannya selama ini.

Akhir kata, semoga pengorbanan dan bimbingan terhadap penulis selama ini mendapat balasan dari Allah SWT, Amin. Akhir kata penulis mengharapkan saran-saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

Rendi Rahmat Kurniawan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kinerja	9
2.1.1. Pengertian kinerja	9
2.1.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja	10
2.1.3. Kriteria Kinerja	13
2.1.4. Indikator kinerja	16
2.2. <i>Human Relations</i>	18
2.2.1. Pengertian <i>Human Relations</i>	18
2.2.2. Faktor-faktor persepsi interpersonal dalam <i>Human Relations</i>	20

	2.2.3. Teknik-Teknik <i>Human Relations</i>	21
	2.2.4. Hambatan dalam <i>Human Relations</i>	23
	2.2.5. Indikator <i>Human Relations</i>	24
	2.3. <i>Reward</i> (Penghargaan).....	25
	2.3.1. Pengertian reward	25
	2.3.2. <i>Reward</i> Intrinsic.....	27
	2.3.3. <i>Reward</i> Ekstrinsic	28
	2.4. Penelitian Terdahulu	28
	2.5. Kerangka Penelitian.....	31
	2.6. Hipotesis.....	31
	2.7. Variabel Penelitian	32
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Lokasi Penelitian	33
	3.2. Operasionalisasi Variabel	32
	3.3. Jenis dan Sumber Data	34
	3.4. Populasi dan Sampel	35
	3.5. Metode Pengumpulan Data.....	36
	3.6. Metode Analisis Data	36
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	4.1. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Resty Menara Pekanbaru	42
	4.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	5.1. Identitas Responden	51

5.2. Analisis Deskriptif	53
5.2.1. Kinerja Karyawan.....	53
5.2.2. Human Relation.....	59
5.2.3. Reward.....	66
5.3. Pengujian Kualitas Data	73
5.3.1. Uji Validitas Data.....	73
5.3.2. Uji Reliabilitas	75
5.3.3. Hasil Pengujian Normalitas	76
5.3.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	77
5.3.5. Analisis Regresi Berganda.....	78
5.3.6. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	80
5.4. Pembahasan.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	84
6.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan <i>Human Relations</i> PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru 2019	4
Tabel 1.2 Daftar <i>Reward</i> yang Diterima Karyawan PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru Tahun 2019.....	4
Tabel 1.3 <i>Room Occupancy</i> atau Tingkat Hunian	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator.....	34
Tabel 3.2 <i>Instrument</i> Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Kelas Interval rata-rata pertanyaan Jumlah Responden Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Fasilitas Masing-Masing Kamar Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru	43
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Kinerja Karyawan Berdasarkan Target Kerja yang Dicapai.....	53
Tabel 5.5. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Menghasilkan Pekerjaan yang Berkualitas	54
Tabel 5.6. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu Bekerja Tepat Waktu.....	55
Tabel 5.7. Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Karyawan dalam Bekerja	56
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Mengenai Kemandirian Karyawan dalam Bekerja	57
Tabel 5.9. Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Kerja Karyawan	58

Tabel 5.10. Tanggapan Responden Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Efektif	60
Tabel 5.11. Tanggapan Responden tentang Kejelasan Tugas/Kerja yang Dicapai	61
Tabel 5.12. Tanggapan Responden tentang Adanya Komunikasi Dua Arah yang Efektif	62
Tabel 5.13. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Kesamaan Kepentingan	63
Tabel 5.14. Tanggapan Responden Karyawan Memiliki Pandangan yang Positif	64
Tabel 5.15. Tanggapan Responden Memiliki Hubungan Kerja yang Harmonis....	65
Tabel 5.16. Tanggapan Responden tentang Toleransi Antar Sesama Anggota.....	66
Tabel 5.17. Tanggapan Responden tentang Pimpinan Selalu Berusaha Mempertahankan Karyawan untuk Bekerja di Perusahaan yang Ia Pimpin	67
Tabel 5.18. Tanggapan Responden tentang Pimpinan Selalu Memberikan Motivasi agar Karyawan Memiliki Kinerja yang Tinggi.....	68
Tabel 5.19. Tanggapan Responden tentang Kemudahan Pengaturan Administrasi dan Aspek Hukum	69
Tabel 5.20. Tanggapan Responden tentang Bersaing dengan Keunggulan Kompetitif	70
Tabel 5.21. Tanggapan Responden tentang Keadilan Internal dan Eksternal yang Diberikan Managemen Hotel.....	71
Tabel 5.22 Tanggapan Responden tentang Penghargaan atas Perilaku yang Diinginkan Perusahaan	72
Tabel 5.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	73
Tabel 5.24 Hasil Pengujian Validitas Variabel Human Relation (X1)	74
Tabel 5.25. Hasil Pengujian Validitas Variabel Reward (X2)	74
Tabel 5.26 Hasil Pengujian Reliabilitas	75

Tabel 5.27. Hasil Pengujian Multikolinieritas	77
Tabel 5.28 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 5.29 Hasil Uji Parsial untuk Human Relation.....	80
Tabel 5.30 Hasil Uji Parsial untuk Reward	81
Tabel 5.31 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	82
Tabel 5.32 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Resty Menara Hotel Pekanbaru	46
Gambar 5.1. Hasil Pengujian Normalitas.....	76
Gambar 5.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai visi dan misinya tidak hanya tergantung pada beberapa aspek seperti keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, dan sarana atau prasarana yang dimiliki, melainkan juga bergantung pada aspek aktor pelaku usaha, yakni sumber daya manusia. Selain itu, keorganisasian di dalam perusahaan diharapkan mampu mempertahankan karyawan yang berkualitas serta menjaga mereka agar dapat terus termotivasi untuk menciptakan kinerja yang bagus bagi perusahaan, salah satu sistem dan strategi keorganisasian yang digunakan untuk memberikan keseimbangan antara kontribusi yang diharapkan, adalah dengan apa yang telah diberikan kepada karyawan, dalam bentuk imbalan atau penghargaan tertentu (Puwanenthiren, 2011).

Imbalan yang baik merupakan cara yang efektif untuk menstimulasi karyawan untuk bertanggung jawab dengan baik terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Stimulan lain yang memotivasi karyawan untuk menciptakan kinerja yang bagus adalah *Reward*, menurut Bratton & Gold (2003) dalam Fareed et al. (2013) mendefinisikan *reward* sebagai semua uang tunai, non-tunai dan pembayaran psikologis yang diberikan organisasi kepada karyawannya sebagai imbalan atas kontribusi yang telah mereka berikan. Kedua strategi tersebut adalah

langkah paling efektif yang diusahakan oleh perusahaan untuk menciptakan hasil kinerja yang sesuai harapan pada karyawan-karyawannya.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu itu sendiri. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Pasolong, 2011:175). Dalam mencapai tujuannya baik kinerja individu maupun organisasi, tentunya diperlukan kerjasama yang erat, dan berbagai faktor yang menentukan, dua diantaranya adalah *Human Relations* (Hubungan sesama karyawan) dan *Reward* (Penghargaan).

Hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana yang menyenangkan dalam lingkungan pekerja. Tidak hanya antar sesama karyawan, namun juga pimpinan dituntut untuk dapat menciptakan suasana yang kondusif. Menurut Davis (2009:59) *Human Relations* (Hubungan sesama karyawan) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi dalam pekerjaan. Kegiatan *human relations* terdiri dari berbagai bentuk, mulai dari komunikasi verbal dua arah sampai berupa tepukan dipundak serta senyum kebanggaan atasan terhadap bawahannya.

Selain *Human Relations*, faktor yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Reward* (Penghargaan). Pemberian *reward* pada setiap orang harus disesuaikan dengan hak dan kewajibannya. *Reward* tidak hanya diukur dengan materi, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi, pada saat tertentu manusia terangsang dengan keuntungan-

keuntungan ekonomi (*economic rewards*). Pada beberapa perusahaan, selain memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi, perusahaan tersebut juga memberikan *punishment* (sanksi) sebagai penjamin dan meminimalisasi kesalahan serta penurunan kinerja. *Reward* memiliki pengertian ganjaran, hadiah, penghargaan, atau imbalan. *Reward* yang diberikan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hasil kinerjanya. Dengan kata lain, *Reward* yang diberikan kepada karyawan akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa, *reward* adalah *feedback* positif yang diberikan oleh perusahaan atas pencapaian yang telah dilakukan oleh karyawan.

PT. Perhotelan Resty Menara merupakan suatu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang usaha perhotelan. Hotel Resty Menara berdiri pada Tanggal 12 November 1990 yang berkedudukan di jalan Sisingamangaraja 1002/09 Pekanbaru. Selain bangunan, Hotel Resty juga menyediakan fasilitas-fasilitas hotel yang dapat menunjang kelancaran hotel dalam beroperasi. PT. Perhotelan Resty Menara mengadakan kegiatan-kegiatan untuk menunjang kebersamaan dan kinerja yang baik antar karyawan maupun kepada pimpinan. Kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kekompakan antar sesama karyawan dan pimpinan. Berikut kegiatan kegiatan yang rutin dilakukan oleh PT. Perhotelan Resty Menara:

Tabel 1.1
Kegiatan *Human Relations* PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru 2019

No	Jenis Kegiatan	Jumlah Karyawan (orang)	Karyawan yang Mengikuti Kegiatan (orang)	Persentase
1	Gathering	54	18	33,33 %
2	Arisan	54	36	66,66%
	TOTAL		54	100%

Sumber: PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru, 2019

Dalam tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa kegiatan karyawan PT. Perhotelan Resty Menara dalam menjalin hubungan dengan sesama karyawan sudah dilaksanakan. Data di atas menunjukkan bahwa penerapan *human relations* didalam perusahaan tersebut masih belum tercapai secara maksimal dan belum sesuai seperti yang diharapkan.

Tabel 1.2
Daftar *Reward* yang Diterima Karyawan PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru Tahun 2019

No	Jabatan Karyawan	Jumlah Sampel	Naik Jabatan	Penghargaan	Insentif
1	General Manager	1	-	√	-
2	Manager Marketing	2	√	√	√
3	HRD	2	√	-	√
4	Dep. Accounting	3	√	-	√
5	Dep. Front Office	10	√	-	√
6	House Keeper	15	√	√	√
7	F&B Manager	9	-	√	√
8	Chef Engeneering	12	-	√	√
Jumlah		54	5	5	7

Sumber: PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru, 2019

Keterangan:

- (√) Karyawan mempunyai kesempatan/pernah
- (-) Karyawan tidak mempunyai kesempatan/tidak pernah

Berdasarkan hasil wawancara dan data tersebut diatas, beberapa fenomena yang terkait dan variabel penelitian sebagai berikut :

- (1) Belum meratanya pemberian *reward* kepada seluruh karyawan akan menyebabkan karyawan menjadi tidak bersemangat untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan dan dapat juga menurunkan produktivitas karyawan.
- (2) Sistem *reward* yang telah diterapkan oleh perusahaan belum terlaksana dengan baik.
- (3) Belum adanya kesadaran dari perusahaan bahwa kompensasi *reward* dapat sangat bermanfaat bagi perusahaan.
- (4) Tidak ada *Reward* yang berkaitan dengan pengembangan diri yang dirasa perlu untuk diadakan guna meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Tabel 1.3
Room Occupancy atau Tingkat Hunian

Tahun	Target	Realisasi	Tingkat Hunian
2015	15,178	13,961	64,83 %
2016	15,178	14,380	66,59%
2017	15,178	14,550	62,61%
2018	15,178	14,145	65,68%

Sumber: Data PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru, 2019

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dalam empat tahun terakhir target dan realisasi penginapan PT. Resty Menara Pekanbaru tidak pernah terealisasi sesuai harapan, selain itu tingkat penginapan dalam empat tahun terakhir mengalami

fluktuatif dan terjadi naik turun setiap tahunnya, dan dari data diatas terlihat bahwa pada tahun 2016 merupakan tingkat penginapan tertinggi yakni mencapai 66,59 %. Maka fenomena yang terjadi di PT. Resty Menara Pekanbaru menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja karyawan. Selain itu keberhasilan kerja tidak tergantung pada karyawan yang bertugas menjalankan operasional perusahaan tetapi juga sangat bergantung pada kondisi hubungan antar sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan. Disamping itu pemberian *reward* juga dapat mendorong dan membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Human Relations* dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah: Apakah *Human Relations* dan *Reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *human relations* terhadap kinerja karyawan pada PT. Perhotelan Resty Menara.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan pada PT. Perhotelan Resty Menara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan pertimbangan dalam mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktisi

Bagi pimpinan perusahaan, sebagai referensi dalam memupuk kinerja karyawan.

Bagi Akademisi, memberi tambahan referensi untuk penelitian studi dalam bidang kajian sumber daya manusia. Penelitian ini juga diharapkan dapat melengkapi penelitian sebelumnya berkenaan dengan sumber daya manusia di Indonesia.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara umum bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan secara ringkas isi masing-masing poin dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah serta tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori didalam penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan model penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data dari variabel penelitian, metode pengumpulan data yang diinginkan, dan metode analisis dalam penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian pembahasan mengenai pengaruh human relation dan reward terhadap kinerja karyawan

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut Hasibuan, (2009:105) bahwa kinerja adalah pencapaian hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, apakah telah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mangkunegara (2016:67) menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Siswanto (2015:11) kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Pendapat lain mengemukakan bahwa menurut Siagian (2012:168) Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job descriptions* nya. Menurut Manulang (2011:245) pengertian kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job descriptions* nya masing-masing. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama

periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016:190)

2.1.2.Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja

Dalam implementasinya, kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Kasmir (2016) faktor-faktor tersebut adalah.

a. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

b. Pengetahuan

adalah pengetahuan tentang pekerjaan, dimana seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik akan memberikan hasil kerja yang baik, dan begitu pula sebaliknya.

c. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

d. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki oleh seseorang.

e. Motivasi kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya.

f. Kepemimpinan

Merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas.

2.1.3. Kriteria Kinerja

Menurut Simamora (2010:335) unsur-unsur yang perlu digunakan dalam mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kedisiplinan, adalah menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.
2. Tanggung jawab pekerjaan, adalah menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.
3. Kejujuran, adalah menilai kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4. Kemampuan bekerjasama, adalah menilai kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
5. Kesetiaan, adalah menilai kesetiaan karyawan dalam pekerjaan dan jabatan dalam suatu organisasi.
6. Ketelitian, adalah menilai ketelitian dalam menjalankan penyelesaian pekerjaan.
7. Inisiatif, adalah menilai kemampuan karyawan dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya.
8. Kecakapan, adalah menilai hasil kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan.
9. Kepemimpinan, adalah menilai kemampuan karyawan untuk memimpin dan memotivasi orang lain untuk bekerja.

Menurut As'ad (2008:54) pengukuran kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Persektif hasil kerja:

2. Kualitas hasil kerja karyawan
3. Kuantitas hasil kerja karyawan
4. Ketepatan penyelesaian tugas
5. Persektif kemampuan:
6. Pemahaman tentang ruang lingkup pekerjaan bagi seorang karyawan
7. Pemahaman karyawan terhadap sasaram penjualan
8. Kemandirian karyawan.

Dari uraian diatas, maka dapatlah dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah suatu cara atau metode kerja yang dilakukan setiap pekerja dengan menggunakan sumber daya yang terbatas, untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan hasil nyata yang dicapai setelah pekerjaan tersebut selesai dikerjakan.

2.1.4. Indikator kinerja

Menurut Bernardin dan Russel (2008:239) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Indikator kinerja menurut John Bernardin, kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain yaitu:

1. Kuantitas hasil kerja.

Banyaknya hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan

2. Kualitas hasil kerja.

Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan suatu aktivitas.

3. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta intervensi pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

6. Komitmen Kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

2.2. *Human Relations*

2.2.1. *Pengertian Human Relations*

Menurut Hasibuan, (2009:137) hubungan antar manusia (*Human Relation*) adalah hubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama.

Menurut Davis, (2007:59) hubungan antar manusia (*human relations*) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekerjaan.

Menurut Onong (2007:92) dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu merupakan suatu komunikasi karena sifatnya yang berorientasi pada perilaku (*action oriented*), hal ini mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Sedangkan menurut Wursanto (2011:3), *Human Relations* adalah terjemahan kata hubungan kemanusiaan yang bersifat rohaniyah dengan memperhatikan aspek-aspek kejiwaan yang ada di diri manusia misalnya: watak, sikap, tingkah laku, peramai, dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia. Menurut Zainun (2008:17) *Human relations* adalah sebagai suatu lapangan dari kegiatan manajemen, lebih merupakan proses pengintegrasian manusia pada alam suatu situasi kerja sehingga mereka dapat didorong untuk bekerja sama secara produktif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Menurut (S.P. Siagian,1984:7) *Human Relations* adalah Hubungan manusiawi keseluruhan rangkaian hubungan baik, baik berupa formal maupun informal yaitu antara atasan dengan bawahan yang dibina dan dipelihara sedemikian rupa sehingga tercipta suatu tujuan. Maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa *Human Relations* adalah sebuah hubungan yang dijalankan untuk kepentingan mutualisme aktor pelaku.

2.2.2. Teknik-Teknik *Human Relations*

Menurut Onong (2007:65) hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam kehidupan sehari-hari siapapun akan menjumpai masalah, ada yang mudah dipecahkan, ada juga yang sukar dipecahkan. Akan tetapi masalah yang bagaimanapun akan diusahakan supaya hilang.

Peran hubungan manusiawi. Menurut Onong (2007:66) dimana dia harus membawa penderita dari situasi masalah kepada perilaku penyelesaian masalah. Dalam kegiatan hubungan manusiawi ini ada teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang sedang menderita frustrasi yakni dengan apa yang disebut konseling. Yang bertindak sebagai konselor bisa dilakukan oleh pemimpin perusahaan, kepala humas, atau kepala-kepala lainnya (kepala bagian, seksi, dan lain-lain). Selain dengan konseling, ada beberapa teknik dalam hubungan antar manusia antara lain:

1. Tindakan sosial

Tindakan sosial menurut Max Webber adalah tindakan seseorang individu yang dapat mempengaruhi individu lain dalam masyarakat.

2. Kontak sosial

Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan terjadinya awal interaksi sosial.

3. Komunikasi sosial

Proses komunikasi terjadi saat kontak sosial berlangsung. Secara harfiah komunikasi merupakan hubungan atau pergaulan dengan orang lain

2.2.3. Indikator *Human Relations*

Human relations tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi yang baik akan terjadi apabila adanya timbal balik yang baik, adanya pengarahan dan keterbukaan. Sikap saling menghargai satu sama yang lain serta adanya loyalitas akan menumbuhkan hubungan yang baik antar manusia. (Davis 2009:59). Menurut Davis, 2009:59, indikator dari *human relations* adalah:

1. Komunikasi yang efektif
2. Kesamaan kepentingan
3. Pandangan positif
4. Hubungan yang harmonis
5. Toleransi antar sesama anggota

2.3. *Reward* (Penghargaan)

2.3.1. Pengertian *reward*

Penghargaan didefinisikan sebagai ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi (Tohardi, 2002:317). Menurut Simamora (2010:514) Penghargaan merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif. Menurut Nurmiyati (2008:68) *reward* memiliki pengertian ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan.

Menurut Galih Dwi Koencoro, dkk (2013), *reward* yang diberikan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Menurut Hasibuan (2009:78) Pengertian *reward* atau penghargaan adalah semua

pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa, *reward* adalah *feedback* positif yang diberikan oleh perusahaan atas pencapaian yang telah dilakukan oleh karyawan. Dan diberikan kepada karyawan guna memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Terdapat beberapa tipe – tipe system reward menurut McKenna (2000:168) yaitu:

1. Nilai Waktu
2. Penggajian berdasarkan hasil – hasilnya
3. Penggajian berdasarkan prestasi individu/kelompok
4. Penggajian berdasarkan ketrampilan dan kompetensi
5. System Fleksibel

Menurut Ivancevich *et.al* (2007:162) *reward* dapat diklarifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu:

2.3.2.1. Reward Intrinsic

Reward intrinsik yaitu sebuah penghargaan yang diterima oleh seseorang karyawan yang berasal dari dalam diri karyawan tersebut. Penghargaan ini biasanya berupa rasa puas dan terkadang juga berupa perasaan bangga terhadap sebuah pekerjaan yang telah dikerjakan sebelumnya. Beberapa bentuk penghargaan intrinsik yaitu:

1. Penyelesaian (*Complection*)

Beberapa orang memiliki kebutuhan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya, dengan baik. Rasa puas yang diperoleh dari penyelesaian tugas ini dapat menjadi motivasi positif terhadap upaya untuk menyelesaikan tugas selanjutnya.

2. Pencapaian (*Achievement*)

Terkadang seseorang akan merasa bangga terhadap dirinya sendiri setelah meraih sebuah tujuan yang menantang. Perasaan bangga tersebut muncul karena mereka telah melalui usaha untuk mencapai tujuan yang lebih sulit dibanding orang lain.

3. Otonomi (*Autonomy*)

Sebagian orang memiliki perasaan bahwa mereka perlu dihargai dalam sebuah organisasi. Salah satu contoh agar seseorang merasa dihargai adalah diberinya kesempatan untuk mengambil sebuah keputusan penting dalam organisasi.

4. Pertumbuhan pribadi (*Personal growth*)

Dengan berbagai macam jenis tugas yang diberikan oleh seseorang karyawan tentu saja akan meningkatkan keterampilan yang dimilikinya.

2.3.2.2. *Reward ekstrinsic*

Reward ekstrinsic adalah sebuah penghargaan yang diberikan oleh seseorang yang memiliki jabatan lebih tinggi atas pencapaian yang telah seseorang capai. Bentuk penghargaan ini mencakup kompensasi langsung (gaji dan upah, tunjangan, bonus), kompensasi tidak langsung (pesangon, jaminan sosial, asuransi) dan penghargaan bukan uang (promosi jabatan).

Menurut Ivancevich *et.al*, dalam Rivai dan Sagala (2009:311) *reward instrinsik* maupun *reward ekstrinsik*, keduanya memiliki tujuan yang sama bagi perusahaan yaitu:

1. Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja.
2. Memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.
3. Kemudahan pengaturan administrasi dan aspek hukum.
4. Bersaing dalam keunggulan kompetitif.
5. Menjamin keadilan internal dan eksternal dapat terwujud.
6. Penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan perusahaan

2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang *human relation* dan *reward* terhadap kinerja karyawan yang sudah pernah dilakukan sebelumnya terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Judul, peneliti dan tahun	Variabel	Alat analisis	Hasil
1.	Pengaruh <i>Human relations</i> Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor wilayah kementerian agama Provinsi Sulawesi Tengah (Asrifah, 2015)	Analisis <i>Human relations</i> (X) Terhadap kinerja Pegawai (Y)	Regresi Sederhana	Variabel Human Relations yaitu komunikasi, kesadaran diri, penerimaan diri, motivasi, kepercayaan, keterbukaan diri dan penyelesaian konflik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dikantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 64,9%

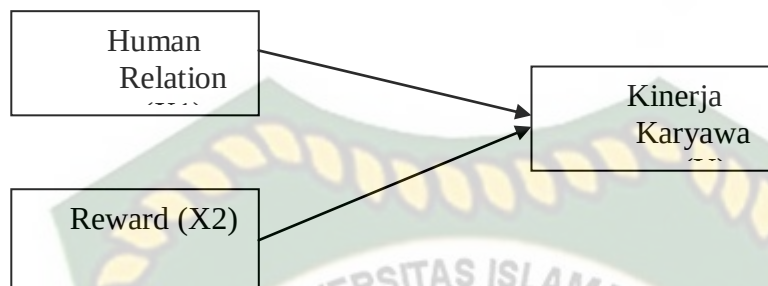
2.	Analisis <i>human relation</i> dan <i>reward</i> Terhadap kinerja karyawan (studi kasus Di PT. Hotel Candi Baru Semarang). (Patricia, 2006)	Analisis <i>human relation</i> (X1) dan <i>reward</i> (X2) Terhadap kinerja karyawan (Y)	Regresi Berganda	Hasil ini menunjukkan <i>human relation</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan memperoleh hasil $0,032 < 0,05$; <i>reward</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan $0,002 < 0,05$. Sehingga hipotesis 1 dan 2 dapat diterima
3.	Pengaruh <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja {Survei Pada Karyawan PT.INKA (Persero) Madiun}	<i>Reward</i> (X1) Dan <i>Punishment</i> (X2) Terhadap Kinerja (Y)	Regresi Berganda	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah variabel <i>Reward</i> Karyawan (X1), Variabel <i>Punishment</i> Karyawan (X2) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan (Y)
4.	Pengaruh <i>Human Relations</i> Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow, (Rully Mambo, 2014)	<i>Human Relations</i> (X), dan peningkatan kinerja (Y)	Regresi Sederhana	Implementasi <i>Human Relations</i> sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan pekerjaan terutama dilihat dari segi motivasi kerja yang dilakukan oleh atasan dan bawahan
5.	Pengaruh <i>Reward</i> Dan <i>Punishment</i> Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III Rambutan. (Rumiris Siahaan, 2013)	<i>Reward</i> (X1) <i>Punishment</i> (X2) <i>Disiplin Kerja</i> (Y)	Analisis Regresi Berganda	<i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Disiplin Kerja Karyawan

6.	Analisis pengaruh <i>Human Relation</i> Dukungan Organisasional dan Workplace Spirituality Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada karyawan bagian keperawatan Rs.Mitra Siaga Tegal) (Septy Hapsari;2015)	Human Relation (X1) Dukungan Organisasi (X2) Workplace (X3) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Berganda	Hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa Etos Kerja dipengaruhi oleh Human Relation, Dukungan Organisasional, dan Workplace sebesar 58,8%
7.	Role of Job Characteristics, Job Promotion, and Disciplinary Work in Improving Employee Loyalty through Job Satisfaction in Departement of Public Work in East Java Province. (Mahmudah Enny 2016)	Characteristics (X1) Job Promotion (X2) Disciplinary Work (X3) Permormance (Y)	Multiple Regression	There are relation ship between the job characteristics, promotion and discipline in increasing loyalty throught satisfaction of employees. Characteristics of employment, promotion and discipline have A direct impact On employee Loyalty and Through job satisfaction
8.	The Relationship among politics human relations and reward in performance organizations. (Vigoda, Eran, 2006)	Relationship among Politics (X1), Human Realtions (X2), Reward (X3) Performance (Y)	Multiple Regression	Relationship among Politics, Human Relation and Reward influence in performance

2.5.Kerangka Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian pada telaah pustaka, maka dapat dibuat kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Model Kerangka Penelitian



2.6. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas secara teoritis, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Human Relation memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.Perhotelan Resty Menara Pekanbaru.

H2: Reward memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.Perhotelan Resty Menara Pekanbaru.

2.7. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Variabel independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

Human relation (X_1) disini maksudnya adalah hubungan/relasi atau interaksi seorang karyawan dengan orang lain dalam situasi kerja.

Reward (X_2) *Reward* disini maksudnya segala sesuatu penghargaan yang diterima oleh karyawan hotel dalam bentuk penghargaan dan berupa insentif lainnya.

2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah:

Kinerja (Y)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan pada PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Sisingamangaraja 1002 / 09 Pekanbaru Riau.

3.2. Operasionalisasi Variabel

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (*independent*) yaitu *human relation* (X_1) dan *reward* (X_2), sedangkan variabel terikat (*dependent*) adalah Kinerja (Y). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta indikatornya terdapat pada tabel 2.2 berikut ini

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Indikator

No	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	<i>Human relation</i> (X1) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif (Davis, K. dan Jhon W. N. 2009)	1.Komunikasi yang efektif 2.Kesamaan kepentingan 3.Pandangan positif 4.Hubungan yang harmonis 5.Toleransi antar sesama anggota	1.Mampu berkomunikasi dengan efektif 2.Kejelasan tugas/kerja 3.Komunikasi dua arah yang efektif 4.Adanya kesamaan Kepentingan 5.Memiliki pandangan yang positif 6.Hubungan kerja yang Harmonis 7.Toleransi sesama karyawan	Ordinal
2	<i>Reward</i> (X2) memiliki pengertian ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan. (Eni Nurmiyati, 2008)	1.Reward Intrinsik 2.Reward Ekstrinsik	1.Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja 2.Memberikan motivasi untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi 3.Kemudahan pengaturan administrasi dan aspek hukum 4.Bersaing dengan keunggulan kompetitif 5.Menjamin keadilan internal dan eksternal dapat terwujud 6.Penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan perusahaan.	Ordinal
3	Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu (Bernardin dan Russel (2008:239)	1.Kuantitas kerja 2.Kualitas kerja 3.Ketepatan waktu 4.Efektivitas 5.Kemandirian 6.Komitmen Kerja	1.Kinerja berdasarkan target yang dicapai 2.Mampu menghasilkan pekerjaan berkualitas 3.Mampu bekerja tepat waktu 4.Efektivitas dalam bekerja 5.Mandiri dalam bekerja 6.Komitmen dalam bekerja	Ordinal

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang diambil sebagai pendukung penulisan ini berupa data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer: Yaitu bersumber dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.
- b. Data sekunder: Yaitu data atau informasi yang telah disusun oleh pihak perusahaan, seperti sejarah singkat PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru dan struktur organisasi PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru.

3.4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut **Sugiyono (2005:72)** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Kesimpulannya, populasi bukan hanya orang tetapi benda-benda alam yang lain. Tujuan diadakan populasi juga bukan jumlah yang ada pada objek yang dipelajari tetapi juga populasi yaitu agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota sampel dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru yang berjumlah 54 orang.

b. Sampel

Menurut **Sugiyono (2005:91)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut **Sugiyono (2005:96)** didalam penentuan metode pengambilan sampel, pada dasarnya tergantung pada jumlah populasi dan kesanggupan peneliti untuk menjangkaunya, kurang dari 100

(seratus) dan peneliti memiliki kesanggupan untuk menjangkaunya secara keseluruhan, maka metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *metode sensus atau sampel jenuh*. Metode ini mengisyaratkan semua anggota populasi sampel menjadi sampel penelitian, karena terbatasnya jumlah sampel. Maka dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh populasi yang berjumlah 54 responden.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Menurut **Umar (2013:46)** metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kuesioner, wawancara dan observasi.

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya tentang sejauh mana pengaruh *human relation* dan *reward* terhadap kinerja karyawan pada PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru.
- b. Wawancara yaitu dengan mengadakan Tanya jawab kepada pihak PT. Perhotelan Resty Menara Pekanbaru untuk dapat memperoleh informasi mengenai hal, kondisi, serta situasi yang bersangkutan dengan masalah yang sedang dilakukan penelitian.

3.6. Metode Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menerangkan gambaran tentang responden yang diteliti, yaitu data-data tentang informasi mengenai pendapat responden yang diterangkan dengan statistik deskriptif dalam

bentuk distribusi frekuensi yang dapat menggambarkan nilai rata-rata, nilai tertinggi, baik dalam nilai *absolut* maupun nilai prosentase dari beberapa variabel penelitian yang relevan disampaikan.

Menurut **Sugiyono (2005:108)** metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sosial. Skor jawaban responden dalam penelitian terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat. Untuk mendapatkan kecendrungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut:

Tabel 3.2
Instrument Skala Likert

No	Skala Likert	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

Kemampuan awal dan kemampuan akhir ditampilkan pada kelas interval perrata-rata pertanyaan jumlah repsonden pada variabel penelitian berikut:

Skor Tertinggi: 5

Skor Terendah: 1

$$Interval = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi}}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 3.3
Kelas Interval rata-rata pertanyaan Jumlah Responden Variabel Penelitian

Interval rata-rata	Kategori
4,21 – 5,00	Sangat Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
2,61 – 3,40	Cukup Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Data Olahan 2016

b. Metode Kuantitatif

Untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas *human relation* dan *reward* dengan variabel terikat kinerja akan digunakan metode analisis regresi linear berganda:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:83). Untuk menguji validitas data digunakan nilai korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Syarat minimumnya adalah :

Nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n).

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach Alpha*, menurut Nunnally dalam Ghazali (2011:83) suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60.

c. Regresi Linear Berganda

Setelah data yang diperlukan, selanjutnya dikelompokkan menurut jenis kemudian diolah dan hasilnya dikaitkan dengan teori yang berkaitan atau dengan kata lain teknik ini menggunakan teknik analisa deskriptif dan kuantitatif dengan analisa regresi berganda. Dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja

X_1 = Human Relation

X_2 = Reward

a = konstanta

b = koefisien Regresi

e = residu

Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode penganalisaan data dengan mengelompokkan atau menyusun data dengan sedemikian rupa sehingga dapat diteliti berdasarkan teori-teori yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya dari hasil analisa tersebut kemudian diambil beberapa kesimpulan serta diakhiri dengan mengemukakan beberapa saran yang dianggap perlu.

d. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan *p-value* pada kolom sig. Menurut **Nugroho dalam Marnesya Afifah, 2011:57**) masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikan yang digunakan 0,05. Jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak, sebaliknya jika *p-value* lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak dan H_o diterima.

Kaidah pengambilan keputusan:

- a. Jika Sig t hitung < Sig 0,05 maka H_o ditolak
- b. Jika Sig t hitung > Sig 0,05 maka H_o diterima

2. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui variabel-variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen dilakukan dengan membandingkan *p-value* pada kolom Sig, dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sebaliknya jika *p-value* lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien determinasi yang biasanya diberi simbol R^2 menunjukkan hubungan pengaruh dua

variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen dari hasil perhitungan tertentu. Semakin besar R^2 memperlihatkan semakin besar variabel independen mampu menjelaskan perubahan pada variabel dependen, demikian pula sebaliknya.



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Hotel Resty Menara Pekanbaru

Hotel Resty Menara Pekanbaru merupakan salah satu hotel tertua yang ada di Pekanbaru dengan klasifikasi bintang tiga. Hotel Resty Menara merupakan hotel milik Haji Ali Akbar yang didirikan pada tanggal 12 November 1990 dengan Akta Pendirian Nomor 134 yang dibuat di hadapan Notaris Rajib Raharjo, SH, izin hotel ini juga sudah terdaftar di Kementrian Kehakiman dengan No. M-22.HT.08.10.Th.1984.

Lokasi hotel Resty Menara Pekanbaru berada di Jalan Sisingamangaraja, hotel ini memiliki 60 kamar berkelas standar, *deluxe* dan *eksekutif*. Seiring dengan perkembangan usaha, pada tahun 1998 pemilik hotel memutuskan untuk menambah kapasitas kamar sebanyak 60 kamar lagi untuk dioperasikan agar dapat menampung tamu yang lebih banyak. Sehingga hotel ini akhirnya memiliki 120 kamar berkelas *standart*, *deluxe*, *superior* dan *suite room*.

Lokasi Hotel Resty Menara Pekanbaru yang strategis di pusat kota membuatnya mudah dijangkau kendaraan umum maupun pribadi. Lokasi hotel ini juga dekat dengan pusat perbelanjaan, stadion, rumah sakit, bank, dan pusat perkantoran.

Fasilitas kamar yang ada di hotel Resty Menara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1:
Fasilitas Masing-Masing Kamar Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

No	Jenis Kamar	Fasilitas Kamar
1	Suite room	AC, TV dan LaserDisk, Saluran Radio dan Musik, Telepon, Karpet, Air Dingin dan Panas, <i>Shower</i> , Ruang tamu, Lemari Es dan <i>Soud System</i> .
2	Superior room	AC, TV dan Laser disk, Telepon, Saluran Radio, Air Panas dan Dingin, Karpet, Lemari Es, dan <i>Soud System</i> .
3	Deluxe	AC, TV, Telepon, Air Panas dan Dingin, Karpet, Lemari Es, dan <i>Sound System</i> .
4	Standard	AC, TV, Bath Tub, Karpet, Telepon.

Sumber : Hotel Resty Menara Pekanbaru 2020

4.2. Struktur Organisasi

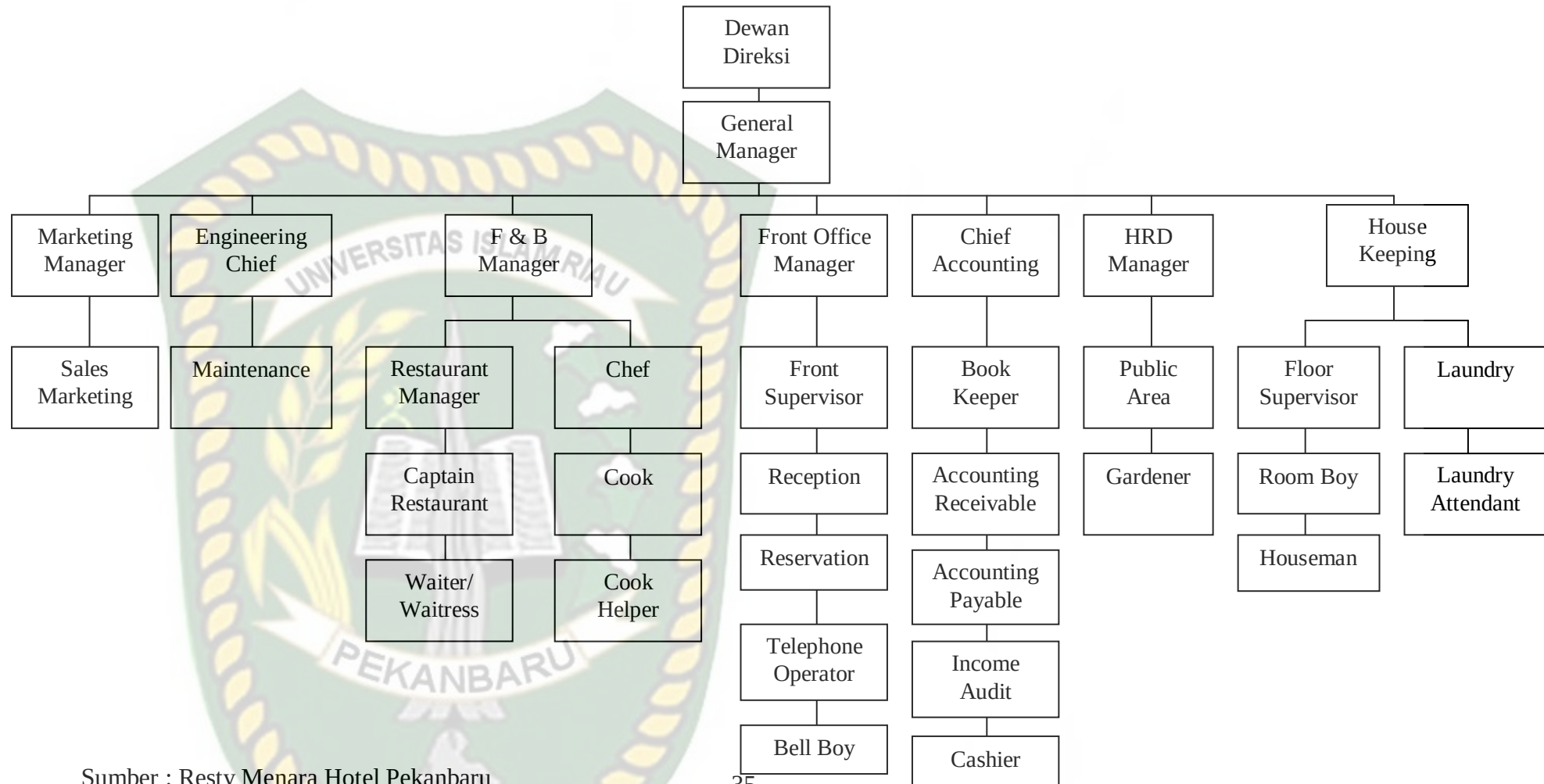
Adanya struktur organisasi dapat mempermudah para pekerja dalam mengetahui siapa yang menjadi karyawan di perusahaan mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi yaitu pimpinan. Berikut ini tugas dan wewenang masing-masing departemen dan bagian-bagian operasional lainnya adalah sebagai berikut:

1. General Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Menentukan tugas serta menilai hasil kerja karyawan dan perusahaan secara keseluruhan.

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Resty Menara Hotel Pekanbaru



Sumber : Resty Menara Hotel Pekanbaru

- b. Memberi arahan kepada manajemen hotel lainnya dalam menjalankan operasional perusahaan.
- c. Bertindak sebagai pengambil keputusan dan penentu setiap tindakan yang akan dilaksanakan serta setiap kemungkinan penyimpangan yang akan terjadi.

2. Manager Operasional.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan sehari-hari
- b. Melakukan koordinasi dan mengawasi setiap kegiatan operasional hotel.

3. Front Office Manager

Bertanggung jawab kepada general manager. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Menerima pesanan tamu serta memberikan informasi yang dibutuhkan tamu.
- b. Membimbing Front Office Staf dalam meningkatkan pelayanan untuk menjaga kepuasan tamu hotel.
- c. Melaksanakan tugas administrasi saat tamu datang hingga tamu meninggalkan hotel.
- d. Tugas *Front Office* merupakan penghubung antara pihak hotel dan para tamu adapun aktivitas yang ada di Departemen *Front Office* adalah:
 - 1) *Reservation* yaitu tugasnya menerima tamu yang akan menginap di hotel dan tamu yang check out dari hotel
 - 2) *Receptionist* tugasnya melaksanakan register dan daftar tamu yang akan check in serta menyiapkan kamar bagi tamu yang baru *check in*.

- 3) Kasir tugas dan tanggungjawabnya adalah menghitung dan menetapkan biaya reservasi hotel bagi tamu yang akan check out dari hotel serta memonitor pembayaran atas pesanan setiap tamu hotel.

4) House Keeping Manager

Tugasnya adalah mengkoordinir dan mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan kamar yang akan digunakan para tamu hotel. Tanggung jawabnya terdiri dari:

- a. Menjaga kebersihan gedung hotel meliputi halaman, kamar, ruangan, peralatan, dan berbagai fasilitas dan perlengkapan hotel.
- b. Melaksanakan administrasi untuk seluruh kegiatan di departemen *House Keeping*. Bagian *Hose Keeping* meliputi:
 1. *Linen room* (kamar kain)
 2. *Laudry*
 3. *Room boy*
 4. *Guest room* (kamar tamu)
 5. *Public area* (bidang umum)

5) Food and Beverage Manager

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan di bagian makanan dan minuman hotel. Tanggung jawabnya meliputi:

- a. Menyiapkan bahan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah, setengah jadi sampai siap dikonsumsi oleh tamu dan undangan hotel.
- b. Mengatur menu sesuai dengan kondisi tamu yang menginap, seperti daerah atau negara asal tamu yang menginap.

c. *Food and beverage* ini terdiri dari :

- 1) *Food production* (bagian produksi makanan)
- 2) *Food and baverage service order* (pelayanan dalam memesan makanan dan minuman)

6) Chief Accounting & Junior Accounting

Bertugasn dalam mengelola pembukuan dan keuangan hotel. Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengelolan pembukuan hotel
- b. Mengaudit ketersediaan dana dan saldo bank serta melakukan rekonsiliasi bank, mengawasi ketepatan waktu penyampaian laporan keuangan.

Bagian ini terdiri dari :

- 1) *Purchasing* (pembelian)
- 2) *General Storage* (penyimpanan)
- 3) *Pay Roll* (pengganjian)
- 4) *Income Auditor* (pengawasan biaya)
- 5) *Account Receivable* (piutang/penagih)

7) Human Resources Manager

Tugas departement ini adalah mengelola bidang kepegawaian hotel. Tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengatur segala hal yang berkaitan dengan masalah kepegawaian atau karyawan.
- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi semua karyawan.

- c. Menyusun *personal recruitmen* (syarat untuk semua jabatan sesuai dengan struktur organisasi)
- d. Bagian-bagian ini terdiri dari :
 - 1. *Employee Relation* (hubungan karyawan)
 - 2. *Security* (keamanan)

8) Engineering Chief

Departemen ini bertugas mengelola bagian kelistrikan, air dan perlengkapan hotel lainnya. Tanggung jawabnya antara lain:

- a. Menjaga semua alat-alat teknis agar selalu dalam kondisi yang baik
- b. Mengatasi semua masalah menyangkut listrik, air dan fasilitas hotel lainnya.

Bagian ini terdiri dari :

- 1. *Repair and Maintenance* (perbaikan dan pemeliharaan)
- 2. *Mechanichal Electric* (bagian listrik)

9) Marketing Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1. Melaksanakan program-program yang dapat meningkatkan tingkat hunian tamu hotel agar mau menginap dan menggunakan fasilitas di hotel tersebut.
- 2. Mengkoordinir bagian yang berkaitan dengan upaya peningkatan tingkat hunian hotel.

2. Bagian ini terdiri dari :

- 1. *Sales Executive*
- 2. Bagian kebijaksanaan jasa pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru, terlebih dahulu disajikan identitas responden berikut ini :

1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	25	46,30
Perempuan	29	53,70
Jumlah	54	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 29 orang atau 53,70%. Kondisi ini karena bidang pekerjaan di hotel yang lebih membutuhkan karyawan perempuan contohnya untuk bagian Resepsionis, Teller, Customer Service, House Keeping, Humas dan Marketing,

2. Usia

Tabel 5.2. berikut ini menunjukkan keadaan tingkat umur karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru.

Tabel 5.2
Responden Berdasarkan Umur

Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
< 25	18	33,33
26 – 35	25	46,30
36 – 55	8	14,81
≥ 55	3	5,56
Jumlah	54	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan umur responden, yang terbanyak adalah yang berusia 20-35 tahun, selanjutnya yang berusia 36-45 tahun. Artinya karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru yang terbanyak adalah yang berusia 20-45 tahun yang merupakan karyawan berusia produktif sehingga mereka lebih energik dalam bekerja sehingga diharapkan memiliki kinerja yang lebih baik.

3. Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.3 :
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan (Tahun)	Frekuensi	Persentase
Pascasarjana (S2)	-	-
Sarjana (S1)	14	25,93
Diploma III (D3)	10	18,52
SMU/SMK	30	55,56
Jumlah	54	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.3 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak adalah yang berpendidikan SMU/SMK sebanyak 30 orang atau 55,56% artinya sebagian besar responden memiliki pendidikan akhir setingkat sekolah menengah. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi intelektualitas karyawan di hotel ini memiliki pendidikan yang tergolong sedang/menengah, hal ini karena jenis pekerjaan yang dilakukan adalah bidang pelayanan (jasa) sehingga tidak harus dilakukan oleh karyawan yang berpendidikan tinggi.

5.2. Analisis Deskriptif

5.2.1. Kinerja Karyawan pada Resty Menara Hotel Pekanbaru

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Gibson, 2009:104)

5.2.1.1. Kuantitas Kerja

Kuantitas dalam bekerja dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan berdasarkan target yang dicapai dan kemampuan karyawan dalam mencapai target kerja. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4
Tanggapan Responden Kinerja Karyawan
Berdasarkan Target Kerja yang Dicapai

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	10	50	18,50	4,04
2	Baik	4	36	144	66,70	
3	Cukup Baik	3	8	24	14,80	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	218	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.4. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai penilaian kinerja karyawan berdasarkan target kerja yang dicapai, sebanyak 36 orang atau 6,670% menyatakan baik, 10 orang atau 18,50% menyatakan sangat baik dan 8 orang atau 14,80% menyatakan cukup baik. Berdasarkan rata-rata skor yang diperoleh adalah: 4,04 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka diperoleh kesimpulan bahwa pada Resty Menara Hotel Pekanbaru kinerja karyawan sudah sesuai dengan target kerja yang ditetapkan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan yang cepat dan tepat, misalnya dalam membersihkan kamar tamu, karyawan House Keeping dapat melakukannya dengan cepat begitu juga dengan bagian Resepsionis karyawan dapat menyelesaikan setiap masalah dan keluhan tamu dengan cepat.

5.2.1.2. Kualitas Kerja

Setiap orang bekerja memiliki kemampuan dalam bekerja, dimana kemampuan yang dimiliki dilihat dari hasil kerja yang berkualitas. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5.
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Menghasilkan
Pekerjaan yang Berkualitas

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	11	55	20,40	4,13
2	Baik	4	39	156	72,20	
3	Cukup Baik	3	4	12	7,40	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	223	100,00	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.5. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai karyawan memiliki kemampuan karyawan dalam menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sebanyak 39 orang atau 72,20% menyatakan baik dan 11 orang atau 20,40% menyatakan sangat baik serta 4 orang atau 7,40% menyatakan cukup baik. Berdasarkan rata-rata skor yang diperoleh adalah: 4,13 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka diperoleh kesimpulan bahwa pada Resty Menara Hotel Pekanbaru sebagian besar karyawan baik karyawan memiliki kemampuan kerja yang cukup baik karena karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh hotel, terutama dapat mengatasi keluhan tamu hotel dapat segera diatasi dengan tetap bersikap sopan dan ramah.

5.2.1.3. Ketepatan Waktu

Selain faktor kualitas kerja, dalam bekerja karyawan juga harus tepat waktu. Karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru, harus bekerja tepat waktu agar kinerja karyawan optimal selain itu karyawan juga harus tepat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan hotel. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6.
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu Bekerja Tepat Waktu

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	8	40	14,80	4,04
2	Setuju	4	40	160	64,80	
3	Kurang Setuju	3	6	18	20,40	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	218	100,00	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.6. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai karyawan mampu bekerja tepat pada waktunya dalam menyelesaikan pekerjaan, sebanyak 40 orang atau 74,10% menyatakan setuju, 8 orang atau 14,80% menyatakan sangat setuju dan 6 orang atau 11,10% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada Resty Menara Hotel Pekanbaru, karyawan memiliki kemampuan bekerja dengan baik karena dalam bekerja mereka selalu tepat pada waktunya, berdasarkan rata-rata skor yang diperoleh adalah: 4,04 (berada diantara skor 4,20-5,00 dengan kategori sangat baik) artinya karyawan masuk kerja sesuai dengan shift kerja masing-masing begitu pula jam pulang kerja telah sesuai dengan ketentuan dari pihak hotel, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal.

5.2.1.4. Efektivitas Kerja Karyawan

Kinerja yang baik juga dapat dilihat dari efektivitas karyawan dalam bekerja. Efektivitas maksudnya adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7.

Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Karyawan dalam Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	11	55	20,40	4,06
2	Setuju	4	35	140	64,80	
3	Kurang Setuju	3	8	24	14,80	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	219	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.7. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kinerja karyawan berdasarkan efektivitas dalam bekerja, sebanyak 35 orang atau 68,80% menyatakan setuju, 11 orang atau 20,40% menyatakan sangat setuju dan 8 orang atau 14,80% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka pada Resty Menara Hotel Pekanbaru diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,06 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Resty Menara Hotel Pekanbaru baik karyawan hotel ini mampu bekerja dengan efektif, artinya karyawan dapat menyelesaikan setiap tugas cepat sehingga menghemat waktu dalam bekerja.

5.2.1.5. Kemandirian dalam Bekerja

Kinerja yang baik juga dapat dilihat dari kemandirian karyawan dalam bekerja. Kemandirian adalah Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta intervensi pengawas guna menghindari hasil yang merugikan. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8.

Tanggapan Responden Mengenai Kemandirian Karyawan dalam Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	12	60	22,20	4,04
2	Baik	4	32	128	59,30	
3	Kurang Baik	3	10	30	18,50	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	218	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.8. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kinerja karyawan berdasarkan tingkat kemandirian dalam bekerja, sebanyak 32 orang atau 59,30% menyatakan baik, 12 orang atau 22,20% menyatakan sangat baik dan 10 orang atau 18,50% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut maka pada Resty Menara Hotel Pekanbaru diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,04 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Resty Menara Hotel Pekanbaru baik karyawan hotel ini mampu bekerja secara mandiri tanpa perlu menunggu arahan atau perintah dari atasan karena karyawan sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing.

5.2.1.6. Komitmen Kerja

Kinerja yang baik juga dapat dilihat dari tingginya komitmen karyawan dalam bekerja. Komitmen kerja adalah tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9.
Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Kerja Karyawan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	9	45	16,70	4,00
2	Baik	4	36	144	66,60	
3	Kurang Baik	3	9	27	16,70	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	216	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.9. di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kinerja karyawan berdasarkan komitmen dalam bekerja, sebanyak 36 orang atau 66,60% menyatakan baik, 9 orang atau 16,70% menyatakan sangat baik dan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut maka pada Resty Menara Hotel Pekanbaru diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,00 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Resty Menara Hotel Pekanbaru baik karyawan hotel ini memiliki komitmen kerja yang baik yaitu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan manajemen hotel sesuai dengan jabatan dan job description masing-masing.

5.2.2. Human Relation

Human relation yaitu suatu interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif.

5.2.2.1. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas hubungan kerja antar sesama karyawan, terutama saat karyawan melaksanakan pekerjaan yang membutuhkan team work yang baik. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10.
Tanggapan Responden Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Efektif

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	9	45	16,70	4,02
2	Baik	4	37	148	68,50	
3	Kurang Baik	3	8	24	14,80	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	217	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.10. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan efektif dimana sebanyak 37 orang atau 68,50% menyatakan baik, 9 orang atau 16,70% menyatakan sangat baik dan 8 orang atau 14,80% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,02 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Resty Menara Hotel Pekanbaru memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan tamu hotel, rekan kerja maupun atasan sehingga karyawan mampu bekerjasama dengan baik sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan cepat.

Komunikasi yang efektif juga dapat terwujud jika terdapat kejelasan mengenai tugas/kerja yang akan dicapai oleh karyawan. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11.
Tanggapan Responden tentang Kejelasan Tugas/Kerja yang Dicapai

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	10	50	18,50	4,07
2	Baik	4	38	152	70,50	
3	Kurang Baik	3	6	18	11,10	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	220	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.11. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai kejelasan tugas yang akan dicapai oleh karyawan dimana sebanyak 38 orang atau 70,50% menyatakan baik, 10 orang atau 18,50% menyatakan sangat baik dan 6 orang atau 11,10% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,07 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Resty Menara Hotel Pekanbaru sudah berjalan dengan baik karena tugas atau pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan sudah jelas dan dapat dimengerti oleh karyawan. Kondisi ini dapat terwujud karena perusahaan sudah membuat job description yang menjelaskan secara terperinci tugas dan tanggungjawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi.

Komunikasi yang efektif juga dapat terwujud jika karyawan dan pimpinan dapat menjalin komunikasi dua arah yang efektif. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12.
Tanggapan Responden tentang Adanya Komunikasi Dua Arah yang Efektif

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	6	30	11,10	3,96
2	Baik	4	40	160	74,10	
3	Kurang Baik	3	8	24	14,80	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	214	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.12. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden mengenai komunikasi duah arah antara karyawan maupun karyawan dengan pimpinan sudah efektif dimana sebanyak 40 orang atau 74,10% menyatakan baik, 6 orang atau 11,10% menyatakan sangat baik dan 8 orang atau 14,80% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar: 3,96 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dua arah yang diterapkan di Resty Menara Hotel Pekanbaru sudah berjalan dengan baik karena karyawan dan pimpinan dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik selama melaksanakan pekerjaan.

5.2.2.2. Kesamaan Kepentingan

Human relation dapat berjalan dengan baik jika masing-masing karyawan memiliki kesamaan kepentingan yaitu mencapai target perusahaan dan mencapai prestasi kerja yang lebih baik. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13.
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Kesamaan Kepentingan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	12	60	22,20	4,07
2	Baik	4	34	136	63,00	
3	Kurang Baik	3	8	24	14,80	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	220	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.13. di atas menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan baik bahwa karyawan memiliki kepentingan yang sama dalam bekerja dimana sebanyak 34 orang atau 63% menyatakan baik, 12 orang atau 22,20% menyatakan sangat baik dan 8 orang atau 14,80% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,07 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik). Artinya karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru selalu berusaha memiliki kepentingan yang sama dalam bekerja yaitu memajukan hotel, dengan demikian mereka dapat menjalin kerjasama untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik.

5.2.2.3. Pandangan Positif

Pandangan positif setiap karyawan juga dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih baik. Apabila karyawan memiliki pandangan yang positif baik itu kepada perusahaan, pimpinan (manajemen hotel) maupun rekan kerja maka mereka dapat bekerja dengan lebih baik. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14.
Tanggapan Responden Karyawan Memiliki Pandangan yang Positif

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	7	35	13,00	3,91
2	Baik	4	35	140	64,80	
3	Kurang Baik	3	12	36	22,20	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	211	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.14. di atas menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan baik karena atasan dan karyawan memiliki pandangan positif yang sama untuk membesarkan nama hotel Resty Menara yaitu sebanyak 35 orang atau 64,80% menyatakan baik, 7 orang atau 13% menyatakan sangat baik dan 12 orang atau 22,20% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 3,91 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik). Artinya karyawan maupun atasan di Resty Menara Hotel Pekanbaru selalu memiliki pandangan yang positif yang sama yaitu ingin memajukan dan membesarkan nama Hotel Resty Menara Pekanbaru. Dengan demikian karyawan akan selalu berusaha memberikan hasil kerja yang terbaik demi kemajuan hotel.

5.2.2.4. Hubungan yang Harmonis

Human relation dapat berjalan dengan baik apabila sesama karyawan dan juga antara karyawan dan atasan dapat menjalin hubungan kerja yang harmonis. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15.
Tanggapan Responden Memiliki Hubungan Kerja yang Harmonis

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	5	25	9,30	3.93
2	Baik	4	40	160	74,10	
3	Kurang Baik	3	9	27	16,70	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	212	100,00	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Pada tabel 5.15. di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan dan atasan memiliki hubungan kerja yang harmonis dimana sebagian besar yaitu 40 orang atau 74,10% menyatakan baik, 5 orang atau 9,30% menyatakan sangat baik dan 9 orang atau 16,70% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar: 3,93 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru memiliki hubungan kerja yang harmonis baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasan mereka, misalnya setiap ada permasalahan atau keluhan dari tamu hotel dibicarakan dan dicari jalan keluarnya dengan atasan. Kondisi ini sangat mendukung pelaksanaan pekerjaan.

5.2.2.5. Toleransi Antar Sesama Anggota

Human relation dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan baik jika masing-masing individu dalam organisasi/perusahaan tersebut memiliki rasa toleransi yang tinggi kepada sesama rekan kerja.. Tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16.
Tanggapan Responden tentang Toleransi Antar Sesama Anggota

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	10	50	18,50	3,98
2	Baik	4	33	132	61,10	
3	Kurang Baik	3	11	33	20,40	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	215	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.16. di atas menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan baik tentang adanya toleransi antar sesama karyawan yaitu sebanyak 33 orang atau 61,10% menyatakan baik, 11 orang atau 20,40% menyatakan kurang baik dan 10 orang atau 18,50% menyatakan sangat baik. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 3,98 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik). Artinya karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru sebagian besar merasa bahwa setiap karyawan memiliki toleransi yang baik dengan karyawan lainnya, sehingga hal ini sangat mendukung terciptanya hubungan kerja yang baik.

5.2.3. Reward

5.2.3.1. Mempertahankan Karyawan agar Terus Datang Untuk Bekerja

Reward adlaah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan Reward terdiri dari reward sosial berupa pujian, pengakuan serta materi finansial dan reward physical berupa sanjungan dan ucapan selamat. Bagaimana pemberian reward di Resty Menara Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17.
Tanggapan Responden tentang Pimpinan Selalu Berusaha Mempertahankan
Karyawan untuk Bekerja di Perusahaan yang Ia Pimpin

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	8	40	14,80	4,00
2	Setuju	4	38	152	70,40	
3	Kurang Setuju	3	8	24	14,80	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	216	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.17. menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan setuju tentang pimpinan yang selalu berusaha mempertahankan karyawan untuk bekerja di perusahaan yang ia pimpin yaitu sebanyak 38 orang atau 70,40% menyatakan baik, 8 orang atau 14,80% menyatakan sangat setuju dan 9 orang atau 15,50% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,00 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori setuju). Artinya karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru sebagian besar setuju bahwa pimpinan mereka selalu berusaha mempertahankan karyawan agar selalu bekerja di hotel ini.

5.2.3.2. Memberikan Motivasi untuk Mencapai Tingkat Kinerja yang Tinggi

Bentuk reward physical yang dapat diterapkan di perusahaan diantaranya adalah memberikan motivasi kepada karyawan sehingga karyawan dapat lebih maksimal dalam bekerja. Bagaimana pemberian motivasi oleh atasan di Resty Menara Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18.
Tanggapan Responden tentang Pimpinan Selalu Memberikan Motivasi agar
Karyawan Memiliki Kinerja yang Tinggi

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	2	10	3,70	3,80
2	Setuju	4	39	156	72,20	
3	Kurang Setuju	3	13	39	24,10	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	205	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.18. menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan setuju tentang pimpinan yang selalu berusaha memberikan motivasi kepada karyawan agar memiliki kinerja yang lebih tinggi yaitu sebanyak 39 orang atau 72,20% menyatakan setuju, 2 orang atau 3,70% menyatakan sangat setuju dan 13 orang atau 24,10% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 3,80 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori setuju). Artinya karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru sebagian besar setuju bahwa pimpinan mereka selalu memberikan motivasi kerja kepada karyawannya agar karyawan mereka dapat bekerja lebih baik dan mencapai kinerja yang lebih tinggi.

5.2.3.3. Kemudahan Pengaturan Administrasi dan Aspek Hukum

Bentuk reward physical lainnya adalah adanya kemudahan pengaturan administrasi dan aspek hukum yang diterapkan di perusahaan. Bagaimana pengaturan administrasi dan aspek hukum di Resty Menara Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.19.
Tanggapan Responden tentang Kemudahan
Pengaturan Peralatan Kerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	9	45	16,70	4,00
2	Setuju	4	36	144	66,70	
3	Kurang Setuju	3	9	27	16,70	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	216	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.19. menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan setuju tentang adanya kemudahan dalam pengaturan administrasi dan aspek hukum di hotel ini yaitu sebanyak 36 orang atau 66,70% menyatakan setuju, 9 orang atau 16,70% menyatakan sangat setuju dan 9 orang atau 16,70% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,00 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori setuju). Artinya di Resty Menara Hotel Pekanbaru terdapat pengaturan administrasi dan aspek hukum yang baik karena memberikan kemudahan bagi karyawan dalam penerapannya sehingga karyawan tidak merasa terbebani dengan peraturan-peraturan yang diterapkan di perusahaan sehingga mereka dapat bekerja lebih baik dan mencapai kinerja yang lebih tinggi.

5.2.3.4. Bersaing dengan Keunggulan Kompetitif

Setiap karyawan saat ia bekerja di sebuah perusahaan tentunya memiliki berbagai harapan dan keinginan, salah satunya adalah keinginan untuk berprestasi dalam bekerja dan memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka setiap karyawan harus mampu bersaing

dengan keunggulan yang mereka miliki. Untuk mengetahui bagaimana persaingan yang kompetitif di Resty Menara Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20.
Tanggapan Responden tentang Bersaing dengan Keunggulan Kompetitif

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	8	40	14,80	4,04
2	Setuju	4	40	160	74,10	
3	Kurang Setuju	3	6	18	11,10	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	218	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.20. menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan setuju tentang adanya kesempatan untuk bersaing dengan keunggulan yang kompetitif di hotel ini yaitu sebanyak 40 orang atau 74,10% menyatakan setuju, 8 orang atau 14,80% menyatakan sangat setuju dan 6 orang atau 11,10% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,04 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori setuju). Artinya di Resty Menara Hotel Pekanbaru setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam mendapat promosi jabatan dengan adanya kesempatan bersaing dengan keunggulan yang kompetitif.

5.2.3.5. Menjamin Keadilan Internal dan Eksternal dapat Terwujud

Setiap karyawan saat ia bekerja di sebuah perusahaan tentunya memiliki berbagai harapan dan keinginan, salah satunya adalah mendapatkan keadilan baik

itu keadilan internal dan eksternal. Untuk mengetahui bagaimana keadilan yang diberikan Resty Menara Hotel Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21.
Tanggapan Responden tentang Keadilan Internal dan Eksternal yang Diberikan Manajemen Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Setuju	5	9	45	16,70	4,06
2	Setuju	4	39	156	72,20	
3	Kurang Setuju	3	6	18	11,10	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		54	218	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 5.21. menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan setuju tentang adanya keadilan baik itu internal maupun eksternal dari pimpinan hotel yaitu sebanyak 39 orang atau 72,20% menyatakan setuju, 9 orang atau 16,70% menyatakan sangat setuju dan 6 orang atau 11,10% menyatakan kurang setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,06 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori setuju). Artinya di Resty Menara Hotel Pekanbaru setiap karyawan mendapat perlakuan yang adil di segala bidang baik itu gaji dan kompensasi lainnya, promosi jabatan maupun tindakan lain dari manajemen hotel.

5.2.3.6. Penghargaan terhadap Perilaku yang Diinginkan Perusahaan

Penghargaan dari atasan juga merupakan salah satu bentuk reward bagi karyawan, pujian dari atasan merupakan salah satu bentuk pengakuan atasan atas keberhasilan atau prestasi yang diraih oleh bawahan. Untuk mengetahui

bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22
Tanggapan Responden tentang Penghargaan atas
Perilaku yang Diinginkan Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Kategori
1	Sangat Baik	5	11	55	20,40	4,02
2	Baik	4	33	132	61,10	
3	Cukup Baik	3	10	30	18,50	
4	Tidak Baik	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-	
	Jumlah		54	217	100	Baik

Sumber: Kantor Resty Menara Hotel Pekanbaru, 2020

Pada tabel 5.22. di atas dapat dilihat tanggapan responden sebagian besar responden menyatakan baik bahwa perusahaan memberikan pengakuan terhadap prestasi kerja karyawannya berupa penghargaan kepada karyawan yaitu sebanyak 33 orang atau 61,10%, 11 orang atau 20,40% menyatakan sangat baik dan 10 orang atau 18,50% menyatakan kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar: 4,02 (berada diantara skor 3,40-4,19 dengan kategori baik) maka dapat disimpulkan bahwa karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru merasa bahwa perusahaan sudah menghargai usaha yang dilakukan karyawan dalam meraih prestasi dalam bekerja. Pimpinan dan perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan sesuai dengan prestasi kerja misalnya dengan pemberian pujian, penghargaan atau berupa bonus. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga karyawan akan berusaha meraih prestasi kerja yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

5.3. Pengujian Kualitas Data

5.3.1. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan terhadap instrumen penelitian, yaitu butir-butir pertanyaan dalam kuisioner. Sebelum dilakukan analisis validitas, terlebih dahulu harus ditentukan nilai r_{tabel} dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$\begin{aligned} r_{\text{tabel}} &= df ; (n-2) \\ &= 5\%; 54 - 2 \\ &= (0,05); 52 \\ &= 0,273 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, maka dapat diperoleh hasil pengujian validitas untuk variabel kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 5.23
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,412	0,273	Valid
	Y.2	0,444	0,273	Valid
	Y.3	0,371	0,273	Valid
	Y.4	0,339	0,273	Valid
	Y.5	0,415	0,273	Valid
	Y.6	0,340	0,273	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.23. dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuisioner mengenai variabel kinerja karyawan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan sudah *valid*.

Sedangkan hasil pengujian validitas untuk variabel human relation, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.24
Hasil Pengujian Validitas Variabel Human Relation (X1)

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Human Relation (X1)	X1.1	0,396	0,273	Valid
	X1.2	0,436	0,273	Valid
	X1.3	0,396	0,273	Valid
	X1.4	0,424	0,273	Valid
	X1.5	0,431	0,273	Valid
	X1.6	0,494	0,273	Valid
	X1.7	0,583	0,273	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.24. seluruh pertanyaan mengenai variabel human relation ternyata memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , artinya pertanyaan dalam kuisioner sudah *valid*.

Hasil pengujian validitas untuk variabel reward, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.25.
Hasil Pengujian Validitas Variabel Reward (X2)

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Reward (X2)	X2.1	0,354	0,273	Valid
	X2.2	0,379	0,273	Valid
	X2.3	0,380	0,273	Valid
	X2.4	0,383	0,273	Valid
	X2.5	0,360	0,273	Valid
	X2.6.	0,470	0,273	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.25. maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuisioner mengenai variabel reward memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , artinya semua pertanyaan sudah *valid*.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil pengujian reliabilitas untuk kedua variabel yang diteliti, dan/ membandingkannya dengan nilai Alpha Kritis:

Tabel 5.26
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Batas Bawah	Keterangan
Kinerja (Y)	0,652	0,600	Reliabel
Human relation (X1)	0,737	0,600	Reliabel
Reward (X2)	0,647	0,600	Reliabel

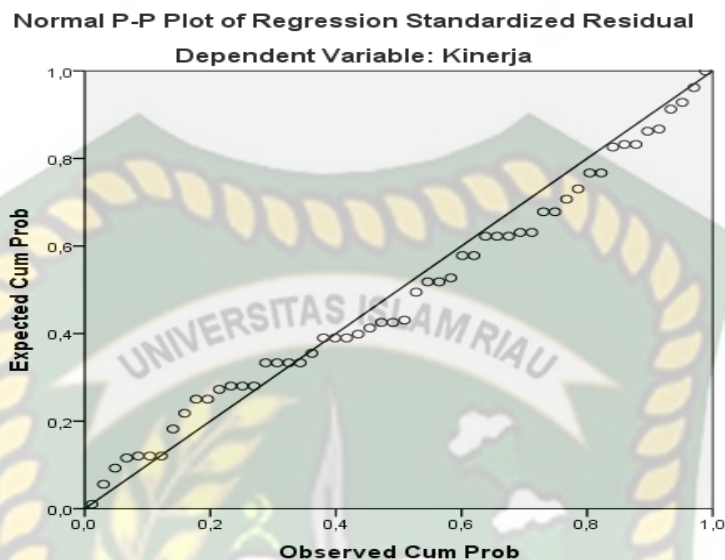
Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.26. terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *alpha cronbach's* lebih besar daripada 0,60 maka dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa instrument penelitian (kuisisioner) dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*).

5.3.3. Hasil Pengujian Normalitas

Untuk melihat bagaimana normalitas jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dapat dilihat dari hasil uji grafik normalitas. Jika grafik data menunjukkan pola yang linier artinya data telah berdistribusi normal namun jika tidak menunjukkan pola linier maka asumsi normalitas data tidak terpenuhi. Hasil uji normalitas dari penelitian ini terlihat pada grafik berikut:

Gambar 5.1.
Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan Tabel 5.40. dapat dilihat bahwa variabel kinerja, human relation dan reward memiliki pola linier artinya titik-titik data berada di sepanjang garis linier, artinya data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan berdistribusi normal.

5.3.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari gejala asumsi klasik maka dilakukan pengujian multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

a. Hasil Pengujian Multikoleniaritas

Pengujian multikolinieritas dilaksanakan dengan menggunakan VIF dan Tolerance. Jika nilai VIF > 10 dan tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Sedangkan jika nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi

multikolinieritas. Uji *multikoleniaritas* dihitung melalui program SPSS dan hasilnya nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dapat dilihat pada Tabel 5.27.

Tabel 5.27.
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Human relation (X1)	0,235	4,253	Tidak terjadi multikolinieritas
Reward (X2)	0,235	4,253	

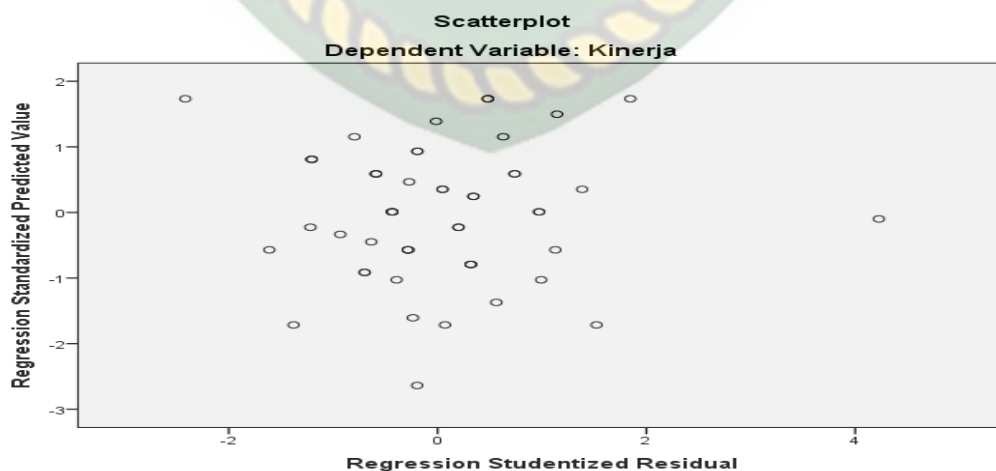
Sumber: Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan nilai pada Tabel 5.27. di atas, untuk setiap variabel independen nilai *tolerancenya* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami gangguan multikolinieritas.

b. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatter plot, seperti pada gambar berikut ini:

Gambar 5.2.
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Dari gambar 5.2. dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.3.5. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap dependen dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y adalah nilai Y dari regresi atau nilai Y yang diprediksikan, a adalah konstanta. Sedangkan b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi variabel X_1 dan X_2 . dari hasil perhitungan dengan program SPSS 20.00 diperoleh nilai koefisien regresi sebagai berikut :

Tabel 5.28
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,013	,211		,059	,953
Human Relation	,559	,101	,553	5,551	,000
Reward	,451	,108	,415	4,166	,000

Sumber : Data Olahan, 2020

Persamaan regresi linier berganda untuk hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,013 + 0,559X_1 + 0,451X_2 + e$$

Hasil perhitungan model regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ($\alpha = 0,013$) menunjukkan bahwa apabila semua nilai variabel bebas yang diasumsikan tetap maka nilai variabel kinerja (Y) adalah sebesar 0,013 satuan.
2. Human relation ($X_1 = 0,559$) menunjukkan bahwa apabila human relation meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja karyawan di Hotel Resty Menara Pekanbaru akan meningkat sebesar 0,559 satuan.
3. Reward ($X_2 = 0,451$) menunjukkan bahwa apabila reward meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru akan meningkat sebesar 0,451 satuan.

5.3.6. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

1. Pengaruh Human Relation terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan model regresi linier berganda diperoleh besarnya nilai koefisien regresi parsial untuk variabel human relation adalah sebagai berikut:

Tabel 5.29
Hasil Uji Parsial untuk Human Relation

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	t-tabel	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
Human relation	0,559	0,101	0,553	5,551	2,007	0,000

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda untuk pengaruh variabel human relation terhadap kinerja karyawan diperoleh angka t-hitung (5,551) > t-tabel (2,007) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa human relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya Simanjuntak (Nurmansyah, 2016:221) juga menyatakan bahwa kinerja seseorang karyawan dipengaruhi oleh kompetensi, disiplin kerja, etos kerja, motivasi kerja, sikap, lingkungan kerja, peralatan dan teknologi, dan kepemimpinan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa human relation berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa human relation berpengaruh terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru dapat dibuktikan.

2. Pengaruh Reward terhadap Kinerja Karyawan

Berikut ini hasil perhitungan regresi linier berganda secara parsial untuk variabel reward :

Tabel 5.30
Hasil Uji Parsial untuk Reward

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	t-tabel	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
Reward	0,451	0,108	0,415	4,166	2,007	0,000

Sumber : Data Olahan, 2020

Untuk variabel reward diperoleh angka t-hitung (4,166) > t-tabel (2,007) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

reward berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru dapat dibuktikan.

3. Pengaruh Human Relation dan Reward secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Uji Simultan)

Hasil perhitungan F hitung dan perbandingan dengan F tabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.31
Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,611	2	2,806	188,436	,000 ^b
	Residual	,759	51	,015		
	Total	6,371	53			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Reward, Human Relation

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung (188,436) > F tabel (4,027) atau nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan human relation dan reward secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini berarti human relation dan reward secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru. Artinya jika human relation diterapkan dengan baik maka

hubungan kerja antara karyawan dengan manajemen akan berjalan dengan baik pula sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian jika reward yang diterapkan telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru, maka kinerja karyawan juga akan semakin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2009;187) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja terdiri dari banyak faktor diantaranya yaitu gaji, kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja.

4. Tingkat Keeratan Hubungan (Korelasi)

Hasil penelitian untuk tingkat keeratan hubungan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.32
Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,939 ^a	,881	,876	,12202

a. Predictors: (Constant), Reward, Human Relation

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olahan, 2020

Nilai R (Korelasi) dari hasil penelitian ini adalah sebesar 0,939 yang artinya hubungan antara human relation dan reward terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru berkategori Kuat atau hubungannya Kuat.

5. Kontribusi Human Relation dan Reward terhadap Kinerja Karyawan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh human relation dan reward terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru dapat dilihat dari nilai R Square yaitu sebesar 0,881 atau 88,10% artinya human relation dan reward mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 88,10% sedangkan sisanya sebesar 11,90% dipengaruhi variabel lain seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, pengawasan dan lain-lain.

5.4. Pembahasan

Kinerja karyawan dalam penelitian memiliki 6 indikator, berikut ini rekapitulasi tanggapan responden tentang kinerja karyawan:

Tabel 5.33
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB	Jumlah	Skor
		5	4	3	2	1		
1	Kuantitas kerja yang sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan.	10	36	8	-	-	54	4,04
	Skor	50	144	24	0	0	218	Baik
2	Mampu memberikan kualitas kerja yang baik untuk perusahaan.	11	39	4	-	-	54	4,13
	Skor	55	156	12	0	0	223	Baik
3	Menerapkan ketepatan waktu dalam bekerja untuk setiap tugas yang telah ditetapkan	8	40	6	-	-	54	4,04
	Skor	40	160	18	0	0	218	Baik
4	Meningkatkan efektifitas kerja agar tujuan perusahaan yang ditetapkan dapat tercapai	11	35	8	-	-	54	4,06
	Skor	55	140	24	0	0	219	Baik
5	Karyawan meningkatkan efektifitas kerja agar tujuan perusahaan yang ditetapkan dapat tercapai	12	32	10	-	-	54	4,04
	Skor	60	128	30	0	0	218	Baik
6	Karyawan sudah menerapkan komitmen kerja agar tercipta kerjasama yang baik dalam melaksanakan tugas perusahaan	9	36	9	-	-	54	4,00
	Skor	45	144	27	0	0	216	Baik
	Jumlah	61	218	45	0	0	324	24,30
	Rata-rata	10	36	8	0	0	54	4,05
	Persentase	18,52	66,67	14,81	0	0	100	Baik

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kinerja karyawan sebagian besar menyatakan baik dengan skor 4,05. Indikator dengan skor tertinggi adalah responden karyawan mampu memberikan kualitas kerja yang baik untuk perusahaan. Dengan demikian sebagian responden memiliki keyakinan yang tinggi bahwa kinerja karyawan sudah baik. Indikator dengan skor terendah adalah karyawan sudah menerapkan komitmen sehingga tercipta kerjasama yang baik dalam melaksanakan tugas, dengan demikian perusahaan perlu meningkatkan komitmen kerja karyawan terutama dalam bekerjasama dengan rekan kerja.

Untuk mengetahui bagaimana human relation di Hotel Resty Menara Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.34
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Human Relation

No	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB	Jumlah	Skor
1	Setiap karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	5	4	3	2	1		
		9	37	8	-	-	54	4,02
	Skor	45	148	24	0	0	217	Baik
2	Kejelasan terhadap tugas/kerja yang dicapai	10	38	6	-	-	54	4,07
	Skor	50	152	18	0	0	220	Baik
3	Karyawan memiliki komunikasi dua arah yang efektif	6	40	8	-	-	54	3,96
	Skor	30	160	24	0	0	214	Baik
4	Atasan maupun karyawan telah menyadari bahwa satu sama lain memiliki kesamaan kepentingan dalam mendukung kelancaran	12	34	8	-	-	54	4,07
	Skor	60	136	24	0	0	220	Baik
5	Atasan dan karyawan telah mampu saling memberikan pandangan yang positif didalam membesarkan nama perusahaan	7	35	12	-	-	54	3,91
	Skor	35	140	36	0	0	211	Baik
6	Karyawan dan atasan maupun sesama karyawan lain telah memiliki ikatan jalinan hubungan kerja yang harmonis agar tercipta	5	40	9	-	-	54	3,93
	Skor	25	160	27	0	0	212	Baik
7	Setiap karyawan di dalam perusahaan tersebut saling menghormati antar sesama anggota karyawan lainnya	10	33	11	-	-	54	3,98
	Skor	50	132	33	0	0	215	Baik
	Jumlah	59	257	62	0	0	378	27,94
	Rata-rata	8	37	9	0	0	54	3,99
	Persentase	14,81	68,52	16,67	0	0	100	Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai *human relation* sebagian besar menyatakan setuju dengan skor 3,99. Indikator dengan skor tertinggi adalah responden Adanya kejelasan terhadap tugas/kerja yang akan dicapai dan atasan dan bawahan menyadari bahwa mereka memiliki kesamaan kepentingan dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Indikator dengan skor terendah adalah atasan dan karyawan mampu saling memberi pandangan yang positif dalam membesarkan nama perusahaan, dengan demikian manajemen hotel perlu berupaya agar atasan dan karyawan memiliki pandangan yang sama dalam membesarkan nama perusahaan.

Untuk mengetahui bagaimana reward di Hotel Resty Menara Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.35
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Reward

No	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB	Jumlah	Skor
		5	4	3	2	1		
1	Pimpinan perusahaan selalu mempertahankan karyawannya untuk dapat terus bekerja diperusahaan yang ia pimpin	8	38	8	-	-	54	4,00
	Skor	40	152	24	0	0	216	Baik
2	Pimpinan perusahaan selalu memberikan motivasi kepada karyawan - karyawan nya untuk mencapai tingkat kinerja yang maksimal	2	39	13	-	-	54	3,80
	Skor	10	156	39	0	0	205	Baik
3	Pimpinan perusahaan telah memberikan kepada setiap karyawan nya kemudahan peralatan kerja	9	36	9	-	-	54	4,00
	Skor	45	144	27	0	0	216	Baik
4	Perusahaan telah bersaing secara sehat dan kompetitif.	8	40	6	-	-	54	4,04
	Skor	40	160	18	0	0	218	Baik
5	Perusahaan telah menjamin keadilan baik internal maupun eksternal kepada setiap karyawannya	9	36	9	-	-	54	4,00
	Skor	45	144	27	0	0	216	Baik
6	Perusahaan telah memberikan penghargaan ganjaran, atau hadiah	11	33	10	-	-	54	4,02
	Skor	55	132	30	0	0	217	Baik
	Jumlah	47	222	55	0	0	324	23,85
	Rata-rata	8	37	9	0	0	54	3,98
	Persentase	14,81	68,52	16,67	0	0	100	Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai *reward* sebagian besar menyatakan setuju dengan skor 3,98. Indikator dengan skor tertinggi adalah responden perusahaan telah bersaing secara sehat dan kompetitif. Indikator dengan skor terendah adalah pimpinan perusahaan selalu memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tingkat kerja yang maksimal, dengan demikian manajemen hotel perlu berupaya agar atasan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar bekerja dengan lebih giat.

1. Pengaruh Human Relation terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda untuk pengaruh variabel human relation terhadap kinerja karyawan diperoleh angka t -hitung (5,551) > t -tabel (2,007) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa human relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa human relation berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa human relation berpengaruh terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru dapat dibuktikan.

2. Pengaruh Reward terhadap Kinerja Karyawan

Variabel reward diperoleh angka t -hitung (4,166) > t -tabel (2,007) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reward berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa reward

berpengaruh terhadap kinerja karyawan Resty Menara Hotel Pekanbaru dapat dibuktikan.

3. Pengaruh Human Relation dan Reward secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Uji Simultan)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung ($188,436$) > F tabel ($4,027$) atau nilai signifikansi ($0,000$) < $0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan human relation dan reward secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini berarti human relation dan reward secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru. Artinya jika human relation diterapkan dengan baik maka hubungan kerja antara karyawan dengan manajemen akan berjalan dengan baik pula sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian jika reward yang diterapkan telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru, maka kinerja karyawan juga akan semakin baik.

Nilai R (Korelasi) dari hasil penelitian ini adalah sebesar $0,939$ yang artinya hubungan antara human relation dan reward terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru berkategori Kuat atau hubungannya Kuat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.3. Kesimpulan

1. Tanggapan responden sebagian besar menyatakan bahwa human relation yang diterapkan di Resty Menara Hotel sudah baik. Reward pada hotel Resty Menara Pekanbaru juga sudah diterapkan dengan baik karena manajemen hotel telah menerapkan reward yang sesuai dengan keinginan dan harapan karyawan.
2. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial human relation dan reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru..
3. Berdasarkan uji secara simultan diperoleh hasil bahwa human relation dan reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru.
4. Terdapat hubungan yang kuat dan positif antara human relation dan reward dengan kinerja karyawan di Resty Menara Hotel Pekanbaru.

6.2. Saran

1. Human relation merupakan salah satu cara yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka pimpinan perlu hubungan kerja yang harmonis dan adanya komunikasi yang lebih efektif.

2. Untuk meningkatkan pemberian reward kepada karyawan, sebaiknya pimpinan Resty Menara Hotel Pekanbaru memberikan perhatian terhadap prestasi yang berhasil diraih oleh karyawan, menerapkan penghargaan yang lebih sesuai dengan prestasi kerja karyawan, memberikan pengakuan terhadap hasil kerja karyawan serta memperhatikan masalah besarnya jumlah gaji bagi karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- As'ad, Mohd, 2008, *Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta
- Bernardin, John, H, Joyce E. A. Russel. 2008. *Human Resource Management, an Experiential Approach*, Mc Graw- Hill International Edition. Sixth Edition. Printed in Singapore
- Davis, K. dan Jhon W. N. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Edison, Emron, 2016, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gie, The Liang, 2005, *Administrasi Perkantoran Modern*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ivancevich, Ivancevich, John M. 2007. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*, Rajawali Press, Jakarta
- Mangkunegara, A. A. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Manulang M, 2011, *Dasar- dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- McKenna, Eugene dan Nic Beech. 2000. *The Essence of Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Onong U, 2007, *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung: Remaja Karya
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Perusahaan Ke Praktik*, Edisi ke-1, Rajawali Pers, Jakarta

Rucky, Ahmad S., 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Siagian, Sondang P, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Siswanto, Bejo, 2015, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara, Jakarta

Simamora, Henry, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PSTIE YKPN.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Gramedia Pustaka, Jakarta

Wursanto, Ig. 2011, *Etika Komunikasi Kantor*, Kanisius, Yogyakarta

Zainun, Buchari, 2008, *Manajemen dan Motivasi*, Refika Aditama, Jakarta

JURNAL & KARYA ILMIAH

Afifah, Marnesya. 2011. *Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus Pada SMK Nusantara Jl. Tarumanegara dalam No. 1 Ciputat)*. Skripsi Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id>

Demmy Riandani Alvionita, 2015. *Pengaruh motivasi, Human relations Dan Teaching skill Terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Di universitas islam batik Surakarta*. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari–Juli 2015

Nurmiyati, Eni. 2008. *Hubungan Pemberian Reward dan Punishment dengan Kinerja Karyawan pada BPRS Harta Insan Karimah*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum.

Septy Hapsari, 2015. *Analisis pengaruh Human relation Dukungan Organisasional dan Workplace spirituality Terhadap etos Kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan bagian Keperawatan rs. Mitra Siaga tegal)*. Performance–Vol. 21 No. 1 Maret 2015

Prabowo, Ovi Setya, 2008. *Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah di Pati*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Vigoda, Eran, 2002. *Stress – Related Aftermaths to Workplace Politics : The Relationship among Politics, Job Distress and Aggressive Behavior in Organizations*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 23, p. 571 – 591

Asrifah, *Pengaruh Human relations Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor wilayah kementerian agama Provinsi Sulawesi Tengah*, Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 Nomor 2, Februari 2015

Kuncoro, Galih Dwi, dkk. *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja (Survei Pada Karyawan PT.INKA (Persero) Madiun)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 Nomor 2, Oktober 2013

Mambo, Rully. *Pengaruh Human Relations Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal Administrasi Negara Volume 9 Nomor 3, Oktober 2013

Siahaan, Rumiris. *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III Rambutan*. Jurnal Bisnis Vol. 1, No.01, Oktober 2013

Hapsary, Septy. dkk. *Analisis pengaruh Human Relation Dukungan Organisasional dan Workplace Spirituality Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada karyawan bagian keperawatan Rs.Mitra Siaga Tegal)*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 21 No. 1, Maret 2015

Enny, Mahmudah. *Role of Job Characteristics, Job Promotion and Disciplinary Work In Improving Employee Loyalty Through Job Satisfaction In Department of Public Work in East Java Province*. Business Journal, Vol.4 No.2, Maret 2016

WEBSITE

<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/issue/view/95>, diakses pukul 20.21 WIB pada tanggal 12 September 2019

<https://ekavidiaz.wordpress.com/2012/10/20/teori-manajemen-neo-klasik-aliran-hubungan-manusiawi-2/>, diakses pukul 22.00 WIB pada tanggal 12 September 2019

<http://perilakuorganisasi.com/elton-bmayo-1880-1949-efek-hawthorne.html>, diakses pada pukul 22.13 WIB pada tanggal 12 September 2019

<https://www.kompasiana.com/vivimariachendy/54f6b606a33311635b8b46b0/human-relations-dan-public-relations-sebagai-wahana-manajemen>, diakses pada pukul 22.23 WIB pada tanggal 12 September 2019

<https://carangtp.wordpress.com/2012/12/09/manajemen-reward/>, diakses pada pukul 19.00 WIB pada tanggal 14 September 2019

