

Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

Sri Indrastuti¹⁾

INFO ARTIKEL

Penulis:

¹⁾Universitas Islam Riau

*E-mail:

sriindrastuti@eco.uir.ac.id

Untuk mengutip artikel ini:

Indrastuti, Sri. 2021. Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Di Pekanbaru. Jurnal Ekonomi Kiat Vol. 32, No. 2 (2021). Hal 98-107.

Akses online:

<https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>

E-mail:

kiat@jurnal.uir.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variable intervening dan pengaruh kepribadian terhadap kompetensi serta pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah 110 karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kompetensi karyawan dan kompetensi karyawan membawa pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Kepribadian tidak membawa pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi kepribadian karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kompetensi karyawan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan dapat memediasi pengaruh kepribadian karyawan terhadap kinerja karyawan. Artinya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dapat memediasi hubungan antara kepribadian karyawan dengan kinerja karyawan pada hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

The purpose of this study was to analyze the influence of personality on employee performance with competence as an intervening variable and the influence of personality on competence and the influence of competence on employee performance at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. The population in this study were 110 employees of Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. Sampling by purposive sampling method, as many as 32 employees. The results showed that personality had a significant positive effect on employee competence and employee competence had a significant positive effect on employee performance. Personality does not have a significant effect on employee performance but employee personality has a significant effect on performance through employee competence. The results of this study can be concluded that employee competence can mediate the influence of employee personality on employee performance. This means that the results of this research show that employee competence can mediate the relationship between employee personality and employee performance at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

Kata Kunci: Kepribadian, Kompetensi, Kinerja Karyawan

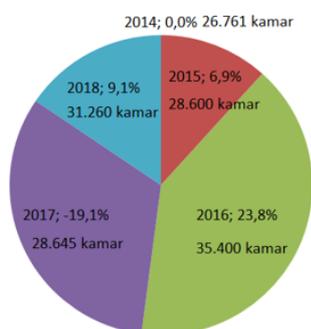
1. Pendahuluan

Industri perhotelan berkembang dengan pesat dalam mendukung lajunya aktifitas perekonomian. Karyawan yang menjadi ujung tombak pelayanan di hotel

sangat diharapkan mempunyai kepribadian, kompetensi dalam mendukung kinerja karyawan dalam menghadapi tuntutan konsumen. Kreatif dan inovatif lebih dibutuhkan lagi dalam

mencerminkan gaya hidup modern di bidang penyajian makanan dan minuman seperti restoran, kafetaria, coffee shop, restoran yang disiapkan hotel dalam mendukung persaingan dan kelangsungan bisnis yang berorientasi konsumen (Soekresno, 2010: 15). Kota Pekanbaru mempunyai 12 hotel berbintang 5, salah satunya Hotel Mutiara Merdeka yang mempunyai penilaian baik dimata konsumen, dengan tingkat unian Pertahun lebih kurang 40 % (PHRI).

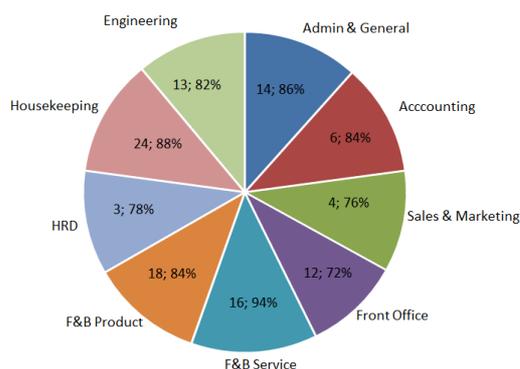
Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru merupakan hotel yang baik dilihat dari letak bangunan yang menarik dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap seperti kamar dengan beberapa tipe, ballroom hotel, ruangan-ruangan lain yang bisa digunakan untuk rapat, fasilitas hiburan seperti bar kolam renang, dan lain sebagainya. Namun tingkat unian kamar pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dengan 110 karyawan mengalami fluktuasi dari tahun 2015 - 2018, yaitu pada Gambar berikut ini:



Gambar 1. Perkembangan Jumlah Penjualan Kamar

Sumber: Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

Adapun tingkat kinerja karyawan pada setiap bidang pekerjaan di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru pada tahun 2019 sebagai berikut:



Gambar 2. Perkembangan Kinerja Karyawan

Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru (2019)

Dari gambar 1 dan 2 terlihat tingkat perkembangan hunian kamar dan tingkat kinerja karyawan pada Mutiara Merdeka Hotel mengalami fluktuasi pada tahun 2015-2019, dan Kinerja karyawan masih belum mencapai optimalisasi. banyak hasil penelitian mengemukakan karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan bidang kerja yang dilaksanakannya akan menyebabkan kinerja karyawan tidak bisa optimal. Kondisi seperti ini juga terjadi pada hotel Mutiara Merdeka

Dari data diatas diangkat tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah kepribadian membawa pengaruh terhadap kompetensi karyawan dan kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan serta apakah kepribadian karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau apakah kompetensi karyawan dapat memediasi pengaruh kepribadian karyawan terhadap kinerja karyawan pada hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

2. Tinjauan Teoritis

Untuk lebih berkembangnya hotel ini maka perusahaan hotel ini mengharapkan target yang lebih kepada karyawan dari pencapaiannya di tahun lalu. Untuk mencapainya maka perlu

penerapan strategi SDM yang tepat yang akan memunculkan kemampuan untuk mendorong proses penciptaan SDM yang lebih produktif, inifatif, kreatif dan berkinerja tinggi (Indrastuti:2021). Memanage sumberdaya manusia merupakan kunci utama bagi keunggulan organisasi dalam memenangkan persaingan bisnis baik sekarang maupun masa depan.

Kepribadian

Kepribadian (personality) merupakan organisasi dinamik dari sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan kemampuan seseorang untuk beradaptasi secara unik dengan lingkungannya (Robbins & Judge, 2013). Kepribadian merupakan suatu totalitas psikofisis yang kompleks dari individu, sehingga nampak dalam tingkah lakunya yang unik.

Stern dalam Sugiarto (2013) dengan teori Konvergensi yang menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi antara nature dan nurture, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi potensi tersebut.

McCrae dalam Robbins (2013;186) mengemukakan kepribadian terbentuk dengan 5 (lima) dimensi besar Myers-Briggs Type Indicator (MBTI), dan dibagi 2 bagian yaitu kepribadian dalam dan kepribadian luar.

- a. Faktor dari Dalam Diri merupakan pengembangan diri yang berakar dari sifat-sifat pribadi yang dipunyai manusia sejak dilahirkan. Pengembangan kepribadian dalam sangat dipengaruhi, oleh lingkungan dia dibesarkan, pendidikan, pergaulan dan sebagainya. Kepribadian dalam yang berakar sifat-sifat positif manusia, yang harus dikembangkan oleh seseorang sehingga menjadi faktor pendukung dalam

pengembangan diri anda menuju profesionalisme yang terdiri atas:

- 1) Honesty (kejujuran), baik dalam mental (pikiran), waktu, ruang, pendapat, dan lain-lain.
- 2) Discrecy (kerahasiaan), kemampuan menjaga rahasia pribadi atasan, rahasia perusahaan, maupun rekan-rekan yang dipercayakan kepada Anda.
- 3) Reliability (kehandalan), mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya dalam kondisi dan situasi apapun.
- 4) Alertness (kesigapan), selalu dalam keadaan siap melaksanakan tugas apapun yang dipercayakan kepadanya.
- 5) Sensibility (penalaran), mempunyai nalar atau akal sehat (common sense) yang akan menuntunnya dalam menentukan sikap atau membuat keputusan.
- 6) Tactfulness (tenggang rasa), mempunyai kepekaan untuk menenggang perasaan orang lain sehingga dapat bekerjasama dengan rekan-rekan, ataupun relasi.
- 7) Tidiness (kerapihan), rapi dalam segala hal, baik yang menyangkut sarana fisik maupun perbuatan.
- 8) Adaptibility (penyesuaian diri), mampu menyesuaikan diri dengan atasan, lingkungan maupun situasi dan kondisi apapun.
- 9) Poised (ketenangan), mampu menahan diri dan tidak mudah panik dalam keadaan darurat sekalipun.
- 10) Courtesy (kesopanan santunan), selalu sopan santuk didalam pergaulan, tidak membedakan perlakuan terhadap orang dengan siapa ia berinteraksi.

b. Faktor dari Luar Diri (Your outter-Self)

Kepribadian luar merupakan kepribadian yang pertama kali dinilai orang lain, sehingga menimbulkan kesan atau persepsi tertentu. Antara lain;

- a. Kesehatan dan kebugaran tubuh
- b. Wiraga
- c. Tata busana dan tata rias

Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya (Robbin & Judge, 2011), Indrastuti; 2021).

Kompetensi merupakan kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Armstrong dalam Robbins dan Judge (2011), bahwa kompetensi adalah knowledge, skill dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan dalam keprofesionalismenya sehingga memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan organisasi saingannya dan dapat mendukung persaingan global (Indrastuti., 2021).

Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi (Spencer, 2011; Robbin dan Judge, 2011) adalah sebagai berikut : Skill, Knowledge, Social role, Self Image, Trait dan Motive.

- a. Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik.
- b. Knowledge. ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan atau bidang khusus (tertentu).
- c. Social role adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri), misalnya : pemimpin.
- d. Self image adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan

identitas. sikap individu, nilai-nilai yang dianut serta citra diri

- e. Trait adalah karakteristik abadi dari seorang karakteristik yang membuat orang untuk berperilaku.
- f. Motive adalah sesuatu dorongan seseorang secara konsisten berperilaku, sebab perilaku seperti hal tersebut sebagai sumber kenyamanan.

Kinerja

Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan tertentu akan kegiatan selama periode tertentu (Ritchie, 2000; Gomes,2000;Deal Kennedy,1982). Kinerja merupakan wujud dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan atau hasil kerja karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Sakban, Ifnaldi Nural,2019; Rivai dan Basri;2011; Stolovich dan Keeps dalam Rivai (2011).

Istilah kinerja menitik beratkan pada karakteristik pribadi karyawan, seperti loyalitas karyawan, keandalan, keterampilan, kemampuan berkomunikasi, memimpin merupakan faktor-faktor yang sering menjadi penilaian terhadap karyawan dalam pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Indrastuti,2021).

Indikator Kinerja

Armstrong dan Baron (Rivai, 2012) menyatakan bahwa pengukuran kinerja bersifat pelayanan, beberapa aspek dalam pengukuran kinerja karyawan (Indrastuti,109; 2021), yaitu sebagai berikut:

- a. Kecakapan dalam bekerja baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

- b. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Kemampuan dalam mengambil keputusan.
- d. Mempunyai kemampuan inovatif dalam mensukseskan pekerjaan.
- e. Disiplin dalam mematuhi peraturan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi.
- f. Bertanggung jawab atas pekerjaan dan hasil kerja.
- g. Kemampuan bekerjasama dengan tim.
- h. Kesetiaan dalam pekerjaan dan jabatan.
- i. Kejujuran dalam pelaksanaan tugas
- j. untuk mengukur kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator yang dapat mendukung diantaranya adalah (Gibson, 2010):
 1. Kualitas hasil pekerjaan dilakukan
 2. Kuantitas menyelesaikan pekerjaan
 3. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
- h. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan
 Mangkunegara (2012) mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut:
 - a. Kualitas, kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
 - b. Kuantitas, kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan.
 - c. Pelaksanaan tugas, pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
 - d. Tanggung jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Hubungan Kepribadian dengan Kinerja Karyawan

Karyawan harus bersifat profesional dalam bekerja segala potensi dalam dirinya dapat tergambar dari Sikap dan kepribadian nya yang mempengaruhi kinerja. Penentu Kinerja karyawan antara lain adalah ability (MC Afee, 1985; Robbin, 2011), *ability* merupakan kemampuan karyawan, kecakapan, bakat, keahlian dan sikap positif yang harus ada dalam organisasi, sehingga karyawan memiliki keunggulan kompetitif dibanding organisasi lain (Indrastuti; 2021). Manajemen sumberdaya Manusia merupakan sumber kesuksesan Organisasi (Fatmah Bagis et al,2019).

Dari paparan definisi kinerja secara luas adanya faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Steers dalam Suharto dan Cahyono dalam Riani(2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
- b. Kejelasan dan penerimaan atau penjelasan peran seorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan atas tugas yang diberikan.
- c. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

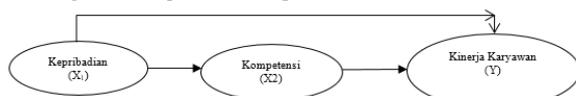
Hubungan Kompetensi dan Kinerja Karyawan

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2012) menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian. Faktor Psikologis yang terdiri dari personality (kepribadian), dan faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan. Kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik kepribadian individu yang memengaruhi kinerja (Robbins & Judge, 2011).

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kemampuan kerja karyawan atau kinerja karyawan merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan kerja karyawan (Mc Afee, 1985), Teori ini didukung oleh hasil penelitian F. Bagus, Pratama dkk (2020) yang menyatakan karyawan harus memiliki kemauan dan kemampuan tertentu.

Kerangka Pemikiran

Model penelitian di gambarkan sebagai berikut:



Sumber: Mc Afee (1985); Aurilia Triani Aryaningtyas (2019)

Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kepribadian karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap Kompetensi karyawan.
- Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.
- Kepribadian karyawan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.
- Kepribadian karyawan mampu memediasi hubungan antara kepribadian karyawan terhadap kinerja karyawan.

3. Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner self report yang diberikan kepada karyawan hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru bagian kantor yang berjumlah 32 orang yang berlokasi di jalan Yose sudarso no 12 A Pekanbaru. data dianalisa dengan menggunakan analisis Partial Least Square (PLS).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Hotel Mutiara Merdeka berlokasi di Jl Yos Sudarso no.12 A Kota Pekanbaru

Populasi dan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru pada tahun 2019 sebanyak 110 orang. penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling sebesar 32 orang. yaitu penarikan sampel dengan kriteria tertentu (Sarjono dan Julianita, 2011: 32) yang terdiri dari; Bagian Front Office sebanyak 12 orang, Bagian Admin & General sebanyak 14 orang dan Bagian Accounting sebanyak 6 orang.

Analisa Data

Dalam analisis data untuk pengujian hipotesis digunakan metode deskriptif, dan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Evaluasi terhadap kuesioner penelitian dilakukan dengan menilai outer model untuk menentukan validitas dan reabilitas model, sebelum penilaian inner model (pengaruh antar variable) dapat diterima. Pengukuran outer model sebagai tabel berikut:

Tabel 1. Outer Model

	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepribadian	0,893	0,756
Kompetensi	0,872	0,841
Kinerja	0,750	0,901

Sumber: Data olahan SmartPLS 3.0 (2021)

Dari tabel diatas nilai composite Reliability Melebihi 0,7 berarti telah memenuhi asumsi reliable. Uji validitas diterima menggunakan penilaian AVE yang lebih besar dari 0,5.

Penilaian Inner Model

Penilaian model structural dgn PLS dinilai dengan R Square untuk setiap variable Kepribadian, Kompetensi dan Kinerja Karyawan, dan kompetensi karyawan sebagai variable intervening.

R Square Adjusted (R²)

Berikut ini adalah nilai R-Square pada konstruk berikut ini:

Tabel 2. R Square Adjusted

Konstruk	R Square Adjusted
Kompetensi	0,781
Kinerja	0,871

Sumber: Data olahan SmartPLS 3.0 (2021)

Dari tabel diatas hasil dari PLS tentang pengaruh kepribadian karyawan Terhadap kinerja karyawan melalui melalui kompetensi karyawan mempunyai nilai R2 sebesar 0,781 atau 78,1 %, artinya kepribadian karyawan membawa pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan melalui kompetensi karyawan. Kepribadian karyawan membawa pengaruh terhadap kompetensi kerja karyawan R2 sebesar 0,871 atau 87,1 %, artinya kepribadian karyawan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kompetensi karyawan.

Uji Multikolinearitas (VIF)

Dalam model structural Collinearity Statistic ini, dapat dikatakan VIF yang baik dan positif adalah memiliki nilai konstruk yang kurang dari (< 0,30) jika VIF nya lebih tinggi maka konstruk tersebut tidak memiliki nilai yang positif.

Analisis Model Struktural dapat dilihat pada gambar disamping ini:

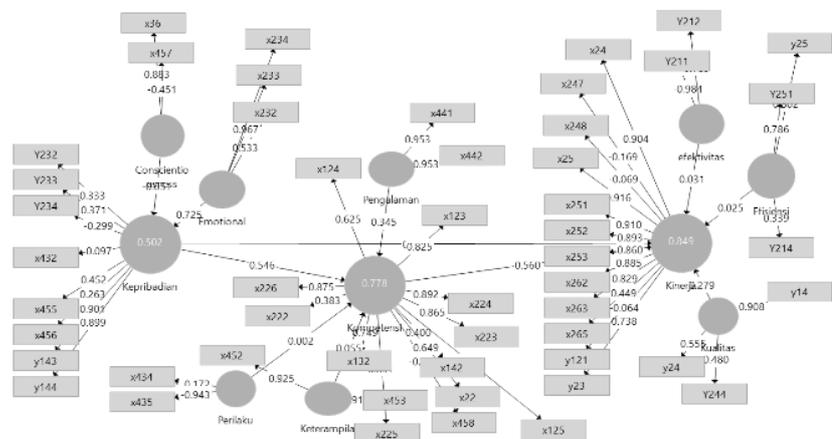
Tabel 3. Koefisien Parameter dan Nilai Statistik

	Original Sample	T Stat	P Values
Kepribadian-Kinerja	0,146	1,029	0,304
Kepribadian-Kompetensi	0,546	4,964	0,000
Kompetensi-Kinerja	0,560	3,090	0,002
Kepribadian-Kompetensi-Kinerja	0,305	2,271	0,024

Sumber: Data olahan SmartPLS 3.0 (2021)

Kepribadian tidak mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan terbukti P-value 0,304 > 0,05 dan t- hitung 1,029 < t tabel 1,96. Berarti tinggi rendahnya kepribadian karyawan tidak akan membawa pengaruh terhadap meningkat atau menurunnya kinerja karyawan. Artinya tidak ada efek perubahan kepribadian terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Kepribadian mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kompetensi karyawan terbukti P-value 0,000 < 0,05 dan t- hitung 4,964 > t tabel 1,96. Berarti kepribadian yang tinggi akan membawa pengaruh terhadap meningkatnya kompetensi karyawan.



Gambar 2. Model Struktural

Berarti kuat lemahnya kepribadian karyawan akan membawa dampak terhadap perubahan kompetensi karyawan, kepribadian yang kuat akan mendukung meningkatnya kompetensi karyawan dan sebaliknya lemahnya kepribadian karyawan akan menurunkan kompetensi karyawan.

Kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan terbukti P-value $0,002 < 0,05$ dan t- hitung $3,090 > t$ tabel 1,96. Berarti kompetensi yang tinggi membawa pengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan. Artinya kompetensi karyawan yang tinggi akan membawa pengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan atau sebaliknya kompetensi karyawan yang lemah akan berpengaruh terhadap rendahnya kinerja karyawan.

Dari kondisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepribadian tidak membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan namun kepribadian karyawan melalui kompetensi karyawan akan membawa pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada Mutiara Merdeka Hotel. Terbukti P-value $0,024 < 0,05$ dan t- hitung $2,271 > t$ tabel 1,96. Berarti kompetensi karyawan menjadi faktor penentu tinggi rendahnya kinerja karyawan pada Mutiara Merdeka Hotel.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis stastik maka pada hasil penelitian ini di temukan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kompetensi karyawan, hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Fuller (2010) yang mengemukakan kepribadian proaktif mempunyai hubungan positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berarti karyawan yang mempunyai kepribadian yang unggul akan sangat mendukung meningkatnya kompetensi karyawan. Kepribadian individu berpengaruh

terhadap kinerja tim (Barrick et .al., 2007; Hole aulilia, 2019). Jika dianalisa secara deskriptif jawaban responden tentang kepribadian karyawan dapat dikategorikan baik namun ada beberapa jawaban karyawan yang menyatakan cukup dan kurang baik yaitu tentang menjaga rahasia perusahaan yang masih belum menjadi tanggung jawab karyawan. Dalam melaksanakan pekerjaan masih ada karyawan yang bekerja lambat sehingga menghasilkan penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan standar waktu yang diharapkan. Dalam aktifitas pekerjaan masih terdapat karyawan yang belum saling menghormati dan mendukung kerjasama antar tim kerja dan juga masih terjadi hal yang demikian terhadap pimpinan hotel. Kerapuhan penampilan para karyawan sangat perlu diperhatikan dalam menghadapi pekerjaan sehingga memberi kepuasan dalam memberikan pelayanan yang selalu berhadapan dengan tamu hotel sebagai ujung tombak organisasi.

Kompetensi karyawan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan , hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian (Ngo, dkk:2014 : R obbin : 1998) yang mengemukakan terdapatnya hubungan antara kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja perusahaan cina. Kompetensi Karyawan sebagai individu dan tim memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap daya saing organisasi melalui kinerja karyawan (Blackbank, 2016). Dukungan hasil penelitian yang menyatakan kemampuan kerja karyawan mendorong proses penciptaan SDM yang lebih produktif, inovatif, kreatif yang berkinerja tinggi (Fatmah bagis et al., 2019; I Gede Sudha Cahyana,2017; Sakban ,Ifnaldi Nurnal,2019). Kompetensi yang tinggi akan mendukung kinerja karyawan yang tinggi, namun ada beberapa jawaban responden yang perlu ditingkatkan antara

lain motivasi kerja perlu di perbaiki selalu sehingga dapat meningkatkan kinerja lebih baik lagi dimasa datang. Karyawan harus meningkatkan percaya diri nya dalam melayani tamu dan menerapkan nilai-nilai pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi setiap tamu hotel.

Kepribadian karyawan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan tapi melalui kompetensi karyawan maka kepribadian karyawan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Shuck. et al., (2011) kepribadian seorang karyawan mempengaruhi keterlibatan karyawan ditempat kerja yang dapat mendorong kinerja, dan kondisi ini masih belum memenuhi tercapainya standar kerja pada karyawan hotel. Dengan perkataan lain, Tim kerja yang dilihat dr kepribadian yang terdapat pada hotel masih belum memenuhi standar kerja. Pendapat responden tentang kinerja karyawan berada rata-rata pada penilaian baik, namun ada beberapa karyawan yang penilaiannya cukup dan kurang baik dan kondisi ini perlu diperbaiki. Koordinasi kerjasama dengan tim perlu diperbaiki untuk memperlancar pencapaian target unian kamar yang diharapkan. Disamping itu standar pelayanan baik secara kuantitas dan kualitas sangat perlu ditingkatkan menjadi sangat baik untuk mendukung pencapaian kinerja optimal dalam memenangkan persaingan bisnis sekarang dan masa datang.

5. Simpulan

- a. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepribadian karyawan sudah dapat dikategorikan baik begitu juga dengan kompetensi dan kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dikemukakan bahwa kepribadian karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kompetensi kerja

karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

- b. Hasil penelitian mengemukakan kepribadian karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
- c. Berdasarkan hasil penelitian Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
- d. Hasil penelitian mengetengahkan kepribadian karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui kompetensi karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Saran

- a. Kepribadian merupakan salah satu faktor yang harus dimiliki oleh karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja dan kinerja karyawan. Untuk itu maka perlu di perbaiki dan ditingkatkan koordinasi sistim kerja baik dengan tim maupun dengan atasan. Kerahasiaan perusahaan perlu terjaga dengan baik, motivasi kerja dan penampilan diri serta kepercayaan diri perlu ditingkatkan terus untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap tamu atau pengunjung hotel.
- b. Pimpinan selalu mengarahkan karyawan agar lebih sigap dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan juga harus selalu menjaga perasaan atasan dan rekan kerja agar dapat menjalin kerjasama yang lebih baik dalam bekerja di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Appelbaum, E., Bailey, E., Berg, P., & Kalleberg, A(2000) Manufacturing Advantage: Why High Performance Work System Pay Off. Itacha: Cornell University Press.

- Aryaningtyas, Aurilia Triani, 2019, Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang, *Jurnal Manajemen dan Sains*, 4(2), Oktober 2019, ISSN 2541-6243 (Online).
- Bagis, Fatmah, Pratama, B. C., & Kharismasyah, A. Y. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Institusi Pendidikan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 21.
- Bagis, F, Darmawan, A., Hidayah, A., &...(2020). Effect of Compensation On Employee Performance Through Spirit of Work As a Variabel of Mediation. Case Study in Employees Of Islamic Education Institution. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*6(02),259262. <http://www.jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jei/article/view/1052>.
- Blackbank, W (2016) HR Competence Model: Human Resources Comoetency Conference. Human Resources Competence Conference (pp. 1-83) Michigan: The RBL Group.
- Githinji, A (2014) Effect of Training on employee Performance. Chandaria: United States International University.
- I Gede Sudha Cahyana, I. ketut J. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Akutansi*, 2017(1), 1314-1342.
- Imna, H., & Hassan, Z.(2015) Impact of Human Resource Management practices on Employee Retention in Maldives Reatail Industry. *International Journal of Accounting, Business and Management*. Vol11/1, 1-28.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu, 20011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Richie, Michael, 2000. *Organizational Culture: An Examination of its Effect on the Internalization Process and Member Performance*, Southern Business Review.
- Rivai, Veithzal, dan Saiful Sagala 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins P, Stephen, dan Timothy Judge, 2011, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi*, Jilid 9, Prenhallindo, Jakarta.
- Sarjono, Hariadi dan Winda Julianita, 2011, *SPSS Vs Lisrel, Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Salemba Empat, Jakarta.
- Shuck, MB (2011). Menjelajahi ketertiban karyawan dari perspektif karyawan: implikasi bagi HRD, *Jurnal Pelatihan Industri Eropa*, 35 (4), 300-325. Bendung, AL.
- Indrastuti, Sri., *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, 2020, Penerbit UR Press, Pekanbaru.
- Suta, Damas D, 2019. Human Resource Practices and Performance of Tanzania Local Governments, *International Journal of Science and Research*, Vol.8.
- Teori kepribadian. 8th ed., Belmont, CA:Wadsworth, halaman 16-19, 153-165 Fuller, J. dkk. 2010. *Kepribadian dan Pekerjaan Proaktif*.