

PERAN MEDIASI PENDIDIKAN DAN MASA JABATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL GRAND SAHID JAYA

Oleh:

¹Dewa Putu Yohanes Agata L. Sandopart, ²Annisa Pratiwi Ramdini,
³Budiman Abdulah

^{1,2,3}Institut Bisnis & Informatika (IBI) Kosgoro 1957
Jl. Moch. Kahfi II No.33, RT.1/RW.5, Srengseng Sawah, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 13550

e-mail: ibik57drdewa@gmail.com

ABSTRACT

The factors influencing employee performance are a major concern for businesses in an increasingly dynamic workplace. Length of service and level of education are key factors in enhancing workforce productivity. This study aims to determine the significant effect of education level and length of service on employee performance, both partially and simultaneously, among the employees of Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta. The research design is causal, using primary data obtained from questionnaires. The population in this study consists of all 50 employees. The data analysis technique used in this study is the questionnaire method, with data processing using SPSS Version 28 statistical software. The results indicate that both education level and length of service significantly affect employee performance, both partially and simultaneously.

Keywords: Education, Tenure, Employee Performance

ABSTRAK

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan merupakan perhatian besar bagi bisnis di tempat kerja yang semakin dinamis. Masa kerja dan tingkat pendidikan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara tingkat pendidikan dan lama masa kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan pada karyawan Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta. Desain penelitian ini adalah kausal dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh 50 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik SPSS Versi 28. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan lama masa kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan.

Kata Kunci: Pendidikan, Masa Jabatan, Kinerja Karyawan

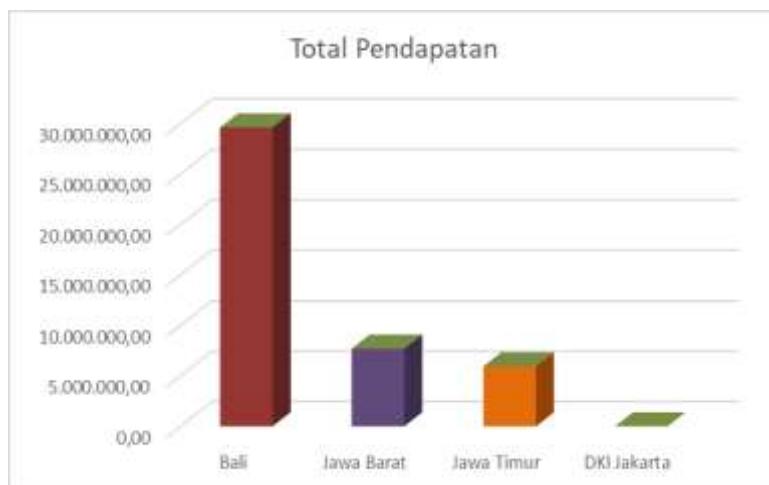
PENDAHULUAN

Pembelajaran dan pengetahuan sangat penting bagi pertumbuhan berbagai sektor ekonomi (Ahmad et, al, 2021). Bisnis jasa termotivasi oleh persaingan dan keinginan untuk mengembangkan bisnis mereka, dan mereka bekerja keras untuk mendapatkan keterampilan, sumber daya, dan keunggulan kompetitif baru untuk mengalahkan para

pesaing mereka. Ekonomi adalah masalah jangka panjang yang harus ditangani setiap negara. Di mana diharapkan pertumbuhan ekonomi akan terjadi. Pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat merupakan fenomena penting yang dialami dunia belakangan ini. Salah satu faktor pendukung perkembangan pertumbuhan ekonomi di Indonesia adalah bisnis pariwisata.

Kinerja dan produktivitas karyawan sangat penting bagi keberhasilan dan profitabilitas organisasi mana pun. Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk mencari cara meningkatkan kinerja pekerja. Pembelajaran adalah salah satu bidang yang belum banyak diteliti oleh para sarjana, dan lebih jauh lagi, kompetensi inti fundamental untuk penciptaan barang dan jasa baru adalah pengetahuan dan pembelajaran karyawan (Aissa, S., & Goaied , M. 2016). Banyak manajer senior hotel dan maskapai penerbangan mengakui pentingnya pengembangan produk dan layanan inovatif di sektor perhotelan (Alsa, A. et, al, 2021). Oleh karena itu, manajer di organisasi jasa dapat menyediakan barang dan jasa berkualitas lebih tinggi di masa depan dengan meningkatkan dan memperbarui tingkat pengetahuan staf mereka. Manajer akan meningkatkan pangsa pasar mereka dan mempertahankan pertumbuhan perusahaan sebagai hasil dari teknik ini. Di sektor bisnis perhotelan yang berbasis jasa, orang-orang sangat penting untuk memastikan kepuasan klien. Banyak perubahan terjadi di lingkungan bisnis jasa seiring pertumbuhannya, seperti kebutuhan baru dan tren dalam perilaku konsumen.

Orang-orang yang bepergian ke suatu lokasi tertentu dan berasal dari lokasi lain selain lokasi hotel biasanya adalah mereka yang ingin menginap di sana. Ini menyiratkan bahwa jumlah atau kurangnya wisatawan memiliki dampak signifikan pada kehidupan sehari-hari dan mata pencaharian. Industri perhotelan adalah dasar dari industri pariwisata, jika diibaratkan sebagai sebuah bangunan. Dengan nilai 29.672.796,83 rupiah, pendapatan komersial keseluruhan penyedia penginapan di Provinsi Bali pada tahun 2019 adalah yang tertinggi. Berikutnya adalah DKI Jakarta dengan 5.649.386,89 rupiah, Jawa Timur dengan 5.945.063,91 rupiah, dan Provinsi Jawa Barat dengan 7.703.035,49 rupiah.



Gambar 1. Total Pendapatan Bisnis Akomodasi di 5 Provinsi.
Sumber: Biro Pusat Statistik

Secara keseluruhan, total pendapatan usaha akomodasi yang berbentuk badan hukum PT/PT (Persero)/ Perum adalah yang terbesar, yaitu 58.508.665,43 rupiah. Sementara itu, usaha akomodasi dengan status manajemen sendiri memiliki pendapatan terbesar, yaitu 41.041.916,15 rupiah.

Salah satu industri yang beroperasi di sektor perhotelan di Jakarta adalah Hotel Grand

Sahid Jaya. Hotel ini terletak di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 86 Tanah Abang, RT. 10 RW. 11, Karet Tengsin, Jakarta Pusat, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10220. Hotel ini sudah cukup tua karena didirikan pada tahun 1970 dan mulai beroperasi pada tahun 1974 oleh Bapak Sukamdani Sahid Gitosardjono. Hotel Sahid Jaya mendapatkan status hotel bintang 5 pada tahun 1987, sehingga Hotel Sahid berubah nama menjadi Hotel Grand Sahid Jaya. Berdasarkan data:

Table 1. Education Data

| Level of education | Amount Employee | Persentase |
|--------------------------|-----------------|------------|
| Sekolah Mennegah Pertama | 1 | 2% |
| Sekolah Menengah Atas | 31 | 62% |
| D1 | 3 | 6% |
| D3 | 8 | 16% |
| S1 | 7 | 14% |
| Total | 50 | 100% |

Sumber : HRD PT. Agung Sahid Jaya pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 1, tingkat pendidikan karyawan didominasi oleh lulusan SMA atau sederajat dengan persentase 62% dan sisanya 38% memiliki pendidikan di luar SMA. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan karyawan di Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta masih rendah.

Tabel 2. Data Karyawan

| Masa kerja | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| 0 – 10 Tahun | 40 | 80% |
| 11 – 20 Tahun | 6 | 12% |
| >20 Tahun | 4 | 8% |
| Total | 50 | 100% |

Sumber : HRD PT. Agung Sahid Jaya pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 2, sebagian besar masa kerja karyawan berkisar antara 0-10 tahun dengan persentase 80%, sedangkan antara 11-20 tahun hanya 12% dan >20 tahun sebesar 8%. Jadi dapat dikatakan bahwa banyak karyawan yang memiliki pengalaman yang cukup sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik. "Terkadang staf tidak menanggapi panggilan", "Seorang karyawan tidak boleh bersikap kasar kepada bosnya dengan tangan dan menambahkan garam ke omelet begitu saja TANPA MENCUCI TANGAN!" Pernyataan di atas adalah ulasan dari tamu hotel di situs kayak.com. Dapat dikatakan bahwa kurangnya pengetahuan dan pengalaman menyebabkan kinerja karyawan menurun, dan menyebabkan hotel menerima peringkat rendah dari tamu yang datang. Penelitian tentang Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan telah dilakukan oleh banyak peneliti sebelumnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pendidikan

Salah satu faktor terpenting untuk kebutuhan manusia adalah pendidikan (Permana dkk., 2021). Tujuan pendidikan adalah untuk membuat individu atau kelompok lebih tangguh dan percaya diri. Selain itu, pendidikan dapat berfungsi sebagai katalis bagi orang untuk beradaptasi dengan tempat kerja (Sousa dkk., 2019). Istilah "pendidikan" merujuk pada pendidikan formal yang diterima setiap siswa di lingkungan sekolah. Alasan pendidikan formal berharga adalah karena memungkinkan orang untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam bekerja (Storey, 2002). Oleh karena itu, pendidikan merupakan upaya yang disengaja untuk mempersiapkan siswa untuk peran masa depan mereka melalui pengajaran, pelatihan, dan bimbingan. Karena pendidikan merupakan kekuatan utama di balik pembangunan, pendidikan harus diperhitungkan baik sebagai objek maupun sebagai topik pembangunan. Menurut Sa'diyah dkk. (2022), program pendidikan harus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dunia industri. Dengan mempertimbangkan berbagai pengalaman dalam penyampaian pendidikan, menentukan strategi pelaksanaan program pendidikan sangatlah penting (Silitonga dkk., 2020).

Salah satu dari sekian banyak kebutuhan yang harus diperhatikan saat merekrut atau menempatkan staf adalah pendidikan, yang dalam hal ini sangat mendukung pendidikan. Dalam hal ini, pendidikan sangat bermanfaat baik untuk mempertahankan posisi maupun untuk pelaksanaan tugas dan kewajiban yang terkait dengannya secara efisien. Gelar sarjana, misalnya, diberikan kepada manajemen tingkat atas. Menurut Lee dan Hallak (2018) dan Alsa dkk. (2021), tingkat pendidikan ditentukan oleh tingkat perkembangan siswa, tujuan yang ingin dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan. Kesehatan kemudian dipastikan untuk menjamin kesehatan fisik dan spiritual sehingga penempatan karyawan di bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kondisi kesehatan mereka. Tujuan pendidikan adalah sesuatu yang dimaksudkan untuk dicapai melalui praktik pendidikan.

Dicapai melalui upaya pendidikan. Dipercaya bahwa pendidikan harus dimulai dengan tujuan, yang merupakan nilai. Praktik pendidikan tidak ada gunanya jika seseorang tidak menyadari keberadaannya. Keberhasilan bisnis dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, baik baik maupun buruk (Sousa dkk., 2019). Pendidikan karyawan sangat penting untuk pengembangan pribadi mereka dan untuk meningkatkan pengetahuan mereka agar dapat bekerja dengan baik. Akan lebih mudah bagi karyawan untuk memenuhi standar kinerja jika mereka memiliki rekan kerja yang kompeten dalam tugas sehari-hari mereka dan memiliki pendidikan yang dibutuhkan untuk posisi mereka. Kesesuaian jurusan dan tingkat pendidikan adalah contoh indikator pendidikan yang berguna.

H1: Pendidikan memengaruhi kinerja karyawan.

Masa Jabatan

Menurut McEnrue (1988), masa kerja adalah durasi masa kerja seorang karyawan di suatu perusahaan. Menurut penelitian, pekerja dengan masa kerja lebih lama biasanya menunjukkan tingkat kinerja yang lebih tinggi baik di dalam maupun di luar peran mereka (McEnrue, 1988; Ng dan Feldman, 2010), serta lebih banyak keterampilan dan pengalaman (Yang dkk., 2015). Hubungan antara masa kerja dan kinerja karyawan telah dipelajari dalam penelitian sebelumnya. Karena lamanya masa kerja menstabilkan ikatan yang terbentuk selama interaksi sosial, kami berpendapat bahwa semakin lama seorang karyawan bertahan di organisasi, semakin positif penerapan praktik efisien akan terhubung dengan komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan terhadap organisasi, karena durasi layanan memperkuat ikatan yang terbentuk selama interaksi sosial. Semakin lama mereka bertahan di perusahaan. Lebih lanjut, semakin lama mereka bertahan di perusahaan, semakin besar komitmen

normatif mereka sebagai balasannya, dan mereka akan bekerja untuk kepentingan terbaik perusahaan karena kewajiban. Terakhir, pekerja menjadi lebih menyadari pentingnya hubungan dan keuntungannya semakin lama mereka bekerja untuk organisasi.

Menurut beberapa penelitian, masa kerja karyawan meningkatkan kinerja, terutama dalam hal peningkatan kondisi dan pengetahuan. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa manfaat ini dapat berkurang seiring bertambahnya masa kerja karena penurunan motivasi dan peningkatan perilaku kontraproduktif. Masa kerja karyawan, atau berapa lama mereka telah bekerja di suatu perusahaan, dapat memengaruhi kinerja mereka dalam berbagai cara. Masa kerja dan kinerja memiliki hubungan yang rumit yang dipengaruhi oleh banyak variabel. Karyawan dengan masa kerja lebih lama seringkali berkinerja lebih baik dalam peran dan kewarganegaraan, tetapi hubungan tersebut memudar seiring bertambahnya masa kerja (Ng, T., & Feldman, D., 2010). Di sektor publik Malaysia, pemberdayaan psikologis memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja karyawan; masa kerja yang lebih lama menghasilkan adaptasi kerja yang lebih baik dan upaya yang lebih besar (Ahmad, A. dkk., 2021). Ruggai dan Agih (2008) juga mencatat adanya hubungan positif yang signifikan antara pengalaman kerja dan kinerja pekerjaan.

H2: Masa jabatan memengaruhi kinerja karyawan

Kinerja Karyawan

Tugas dan tindakan yang dilakukan secara efektif dan efisien oleh seseorang disebut sebagai kinerja karyawan (Motowildo , 2003; Opatha , 2015). Sementara itu, tujuan organisasi dan perilaku karyawan saling terkait. Kinerja keuangan dan operasional diperhitungkan Kinerja menunjukkan bagaimana tugas dan kewajiban dilaksanakan serta masalah yang dihadapi orang di tempat kerja (Rothmann & Coetzer, 2003). Pada intinya, tindakan efektif dan efisien yang dilakukan oleh karyawan untuk mencapai tujuan organisasi disebut sebagai kinerja karyawan. Kinerja kontekstual dan kinerja tugas adalah dua komponen kinerja karyawan, menurut Organ (1988).

Efektivitas organisasi jangka panjang bergantung pada kinerja kontekstual, yang didefinisikan sebagai upaya yang tidak terkait dengan pekerjaan dan tugas-tugasnya (Borman & Motowidlo , 1993; Motowidlo & Schmit, 1999). Menurut deskripsi pekerjaan resmi, kinerja tugas adalah jumlah skor yang diharapkan dari karyawan pada kemahiran terkait tugas atau pemenuhan tugas (Motowidlo , 2003). Studi telah mengidentifikasi kinerja karyawan sebagai hal yang penting bagi keunggulan kompetitif dan produktivitas yang lebih tinggi suatu organisasi . Sektor swasta lebih terkait dengan keunggulan kompetitif; namun, sektor publik juga dapat dimasukkan karena tujuan utamanya adalah untuk melayani masyarakat. Vermeeren dkk. (2014) mengungkapkan bahwa organisasi publik dapat menggunakan kinerja kerja untuk meningkatkan penyampaian layanan mereka. Dengan demikian, organisasi publik telah menyadari pentingnya hal ini dan lebih memperhatikan kinerja kerja, khususnya dalam meningkatkan penyampaian layanan dan merumuskan kebijakan (Leeuw, 1996). Selain itu, kinerja keseluruhan organisasi publik tercermin dalam kinerja personel di sektor publik.

Akibatnya, layanan pemerintah sangat bergantung pada kinerja kerja karyawan, dan manajemen menghadapi kesulitan dalam meningkatkan penyampaian layanan dan mengembangkan kebijakan ketika karyawan berkinerja baik (Leeuw, 1996). Kinerja kerja karyawan yang tinggi menjadi penghalang bagi upaya manajemen untuk memberikan layanan publik yang luar biasa.Tidak diragukan lagi, karyawan merupakan aset berharga bagi bisnis. Kinerja karyawan sangat penting bagi keberhasilan organisasi (Toban et al., 2014; De Clercq et al., 2019), khususnya di industri perhotelan (Saban et al., 2020). Sebagian besar penelitian yang dilakukan hingga saat ini hanya melihat elemen-elemen yang meningkatkan kinerja karyawan, mengabaikan elemen-elemen yang mengurangi

kinerja tersebut. Misalnya, prosedur sumber daya manusia, pengembangan dan pelatihan kepemimpinan, keamanan kerja, dukungan organisasi yang dirasakan, keterlibatan karyawan, kepercayaan pemimpin, dan pemberdayaan karyawan.

Telah banyak diteliti mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan (Zreen et al., 2018; Hayat et al., 2019). sementara hanya sedikit penelitian yang berfokus pada faktor-faktor stres yang berhubungan dengan kinerja karyawan . (Toban et al., 2014; Holley et al., 2019), sementara hanya sedikit penelitian yang berfokus pada faktor-faktor stres organisasi dan interpersonal yang merusak kinerja karyawan (Dhanani et al., 2018). Oleh karena itu, analisis formulasi strategi oleh praktisi juga berfokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya, para praktisi harus meningkatkan kerangka pengembangan strategi dengan mempertimbangkan dan mengelola elemen-elemen yang dapat mengganggu kinerja karyawan jika mereka berharap untuk mendorong sinergi dalam kinerja karyawan. Para peneliti harus membantu para praktisi dalam hal ini. Namun, penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan masih sangat terbatas, dan aspek-aspek perlakuan buruk organisasi yang dapat memengaruhi kinerja karyawan masih belum dipahami dengan baik (Dhanani dkk., 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat mengganggu kinerja karyawan di sektor perhotelan dan cenderung meningkatkan kerangka kerja praktisi dalam pengambilan keputusan. Industri perhotelan merupakan salah satu bidang layanan di mana perilaku tidak sopan sering terjadi (Alola dkk., 2019; Kim dan Qu, 2019; Hur dkk., 2015). Hanya sedikit faktor yang telah diteliti yang dapat meningkatkan atau mengurangi pengaruh persepsi karyawan tentang perilaku tidak sopan terhadap perilaku staf hotel (Bani-Melhem dkk., 2020). Interaksi karyawan dengan faktor pemicu stres juga dapat berdampak negatif terhadap perilaku mereka dalam suatu organisasi (Bani-Melhem dkk., 2020; Brotheridge dan Grandey, 2002; Naseer dkk., 2018). Telah dibuktikan bahwa peristiwa-peristiwa yang menimbulkan stres dalam organisasi menghambat kemampuan karyawan untuk berkinerja sukses (De Clercq et al., 2019). Hal ini karena peristiwa-peristiwa tersebut memberikan tuntutan kognitif, emosional, dan terkadang fisik yang berlebihan pada orang-orang. Beban yang dibebankan pada orang-orang (Balk et al., 2020). Meskipun demikian, hanya sedikit penelitian yang meneliti efek karakteristik perlakuan buruk organisasi terhadap kinerja pekerja, seperti perundungan dan pengucilan di tempat kerja (Balk et al., 2020). (Baranik et al., 2017; De Clercq et al., 2019; Shen et al., 2019) Perundungan dan pengucilan di tempat kerja. Dengan demikian, efek stresor interpersonal (seperti ketidakadilan interaksional) dan stresor organisasi (seperti dehumanisasi organisasi) terhadap kinerja pekerja di sektor perhotelan diteliti dalam studi ini . Pekerja di sektor perhotelan.

Hotel

Hotel adalah jenis tempat penginapan yang menawarkan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya kepada pengunjung yang membutuhkan tempat menginap jangka pendek. Hotel adalah bisnis yang berorientasi keuntungan yang terutama melayani wisatawan, pelancong bisnis, dan masyarakat umum yang menginginkan layanan hotel. Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO, 2023) menyatakan bahwa hotel adalah entitas komersial yang menawarkan layanan penginapan berbayar, termasuk kamar, suite, dan fasilitas tambahan lainnya yang meningkatkan kenyamanan pengunjung. Menurut American Hotel & Lodging Association (AHLA, 2022), hotel adalah perusahaan yang menyediakan layanan penginapan; hotel termasuk dalam berbagai kategori, dari hotel murah hingga mewah, tergantung pada fasilitas dan tingkat layanan. Sektor perhotelan selalu berubah untuk memenuhi tuntutan pelanggan, kemajuan teknologi, dan isu-isu global.

Untuk memberikan pengalaman terbaik kepada setiap pengunjung , para eksekutif di sektor perhotelan harus mengevaluasi kembali berbagai aspek kebahagiaan dan pengalaman klien dengan meningkatkan kualitas layanan melalui tim yang berpengetahuan dan berpengalaman. Salah satu taktik sumber daya manusia yang tampaknya berhasil mengurangi inefisiensi di industri perhotelan adalah mempekerjakan pekerja dengan pendidikan yang lebih tinggi (Aissa, S., & Goaied , M 2016). Karyawan dengan masa kerja lebih lama umumnya berkinerja lebih baik dalam peran dan kewarganegaraan, tetapi hubungan tersebut melemah seiring bertambahnya masa kerja (Ng, T., & Feldman, D. 2010). Tingkat pendidikan yang lebih tinggi di industri perhotelan di Serbia meningkatkan kepuasan kerja, orientasi layanan, dan keterlibatan kerja, sementara tingkat pendidikan yang lebih rendah berdampak negatif pada hasil tersebut (Cimbaljević , M., et al., 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal karena bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel independen (tingkat pendidikan, lama masa kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Dalam penelitian ini, karakteristik populasi diperlukan untuk memperoleh hasil yang representatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh 50 karyawan Hotel Grand Sahid Jaya. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda yang diproses menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Science (SPSS) Versi 28. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang kemudian dilakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas serta uji t, uji f untuk menentukan besarnya kontribusi dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Statistik deskriptif memberikan gambaran umum atau deskripsi data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), simpangan baku, varians, maksimum, minimum, jumlah, rentang, kurtosis, dan kemiringan (perbedaan distribusi) dari setiap variabel . Variabel yang digunakan meliputi variabel tingkat pendidikan dan lama masa kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3. Tabel Statistik Deskriptif

| No | Jangkauan | Min | Maksimum | Berarti | | Statistik Deviasi Standar |
|----|-----------|-----|----------|---------|-------------------|---------------------------|
| | | | | Sta | Kesalahan Standar | |
| 50 | 24 | 41 | 65 | 56,7 | 781 | 5.516 |
| 50 | 27 | 38 | 65 | 58,4 | ,857 | 6.060 |
| 50 | 25 | 40 | 65 | 58,2 | ,818 | 5.784 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Hasil data dari pengolahan statistik deskriptif variabel tingkat pendidikan (X_1) memiliki nilai rata-rata 56,66, kesalahan standar 0,780, kemudian simpangan baku 5,516, rentang 24 dengan nilai minimum 41 dan maksimum 65. Hasil data dari pengolahan statistik deskriptif variabel masa kerja (X_2) memiliki nilai rata-rata 58,36, kesalahan standar 0,857, kemudian simpangan baku 6,060, rentang 27 dengan nilai minimum 38 dan maksimum 65. Dan hasil data dari pengolahan statistik deskriptif variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai rata-rata 58,18, kesalahan standar 0,818, kemudian simpangan baku 5,784, rentang 25 dengan nilai minimum 40 dan maksimum 65.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 50 responden menggunakan perangkat lunak SPSS versi 28. Dari tabel r , untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$, dalam penelitian ini $df = 48$ ($50 - 2$) dan pada tingkat signifikansi 5% terdapat angka 0,278 di mana r adalah hasil untuk setiap variabel dapat dilihat pada kolom item yang dikoreksi – korelasi total .

Tabel 4. Uji Validitas untuk Pendidikan

| Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--|----------|---------|------------|
| Memiliki 12 tahun pendidikan wajib sangat penting. | 0.287 | 0.278 | Valid |
| Menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi sangat penting. | 0.588 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan menjadikan saya pribadi yang lebih baik. | 0.381 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan formal yang saya tempuh memberikan pengetahuan tentang pekerjaan saya saat ini. | 0.31 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan formal memungkinkan saya untuk melakukan pekerjaan dengan baik. | 0.512 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan membantu saya memperoleh keahlian di bidang tertentu. | 0.442 | 0.278 | Valid |
| Kemampuan saya bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan saya. | 0.697 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan terakhir saya memudahkan saya untuk mencari pekerjaan. | 0.773 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan memengaruhi status pekerjaan saya. | 0.432 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan tinggi memungkinkan saya untuk mendapatkan pekerjaan tetap. | 0.7 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan memengaruhi gaji saya. | 0.766 | 0.278 | Valid |
| Pendidikan membuat saya lebih memahami pekerjaan yang saya jalani dengan lebih mudah. | 0.613 | 0.278 | Valid |
| Pekerjaan yang saya jalani saat ini sesuai dengan pendidikan terakhir saya. | 0.671 | 0.278 | Valid |

Sumber: diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa semua item instrumen kuesioner untuk variabel pendidikan memiliki korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel (0,278) dan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid.

Tabel 5. Uji Validitas untuk Masa Kerja

| Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---|----------|---------|------------|
| Saya telah bekerja di perusahaan terkait selama lebih dari satu tahun. | 0.572 | 0.278 | Valid |
| Pengetahuan tinggi sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. | 0.642 | 0.278 | Valid |
| Pengalaman yang dimiliki membantu mengurangi kesalahan saat melaksanakan pekerjaan. | 0.605 | 0.278 | Valid |
| Pengalaman membantu dalam menyelesaikan tugas dengan efisien. | 0.653 | 0.278 | Valid |
| Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan minat saya. | 0.743 | 0.278 | Valid |
| Saya menghormati dan menghargai mereka yang lebih senior dari saya. | 0.667 | 0.278 | Valid |
| Saya menerima dan membantu karyawan yang lebih junior dari saya. | 0.747 | 0.278 | Valid |
| Masa kerja dapat membantu meningkatkan kinerja kerja. | 0.607 | 0.278 | Valid |
| Pengalaman kerja seseorang dapat membantunya memahami tugasnya dengan baik. | 0.687 | 0.278 | Valid |
| Lamanya masa kerja karyawan lebih menguasai pekerjaan yang diberikan. | 0.588 | 0.278 | Valid |
| Keterampilan yang saya miliki di atas rata-rata karyawan lain. | 0.66 | 0.278 | Valid |
| Saya memiliki keterampilan untuk melaksanakan tugas yang diberikan. | 0.76 | 0.278 | Valid |
| Saya dapat menguasai peralatan kerja yang disediakan oleh perusahaan. | 0.709 | 0.278 | Valid |

Sumber ; diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa semua item instrumen kuesioner untuk variabel masa kerja memiliki korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel (0,278) dan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid.

Tabel 6. Uji Validitas untuk Kinerja karyawan

| Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--|----------|---------|------------|
| Jumlah atau banyaknya pekerjaan yang saya lakukan dalam satu periode melebihi pekerjaan karyawan lain. | 0.615 | 0.278 | Valid |
| Hasil pekerjaan saya telah memenuhi standar yang diinginkan. | 0.664 | 0.278 | Valid |
| Saya selalu meningkatkan kualitas pekerjaan yang diberikan kepada saya. | 0.64 | 0.278 | Valid |
| Kemampuan yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan. | 0.744 | 0.278 | Valid |
| Saya memiliki antusiasme tinggi dalam melakukan pekerjaan. | 0.71 | 0.278 | Valid |
| Saya menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian yang tinggi. | 0.766 | 0.278 | Valid |
| Saya selalu mengikuti prosedur perusahaan. | 0.695 | 0.278 | Valid |
| Saya menyelesaikan tugas yang diberikan lebih cepat dibandingkan sebelumnya. | 0.695 | 0.278 | Valid |
| Saya selalu melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu. | 0.668 | 0.278 | Valid |
| Dalam melaksanakan pekerjaan, saya tidak mengalami kesulitan dalam bekerja dengan rekan-rekan kerja lainnya. | 0.579 | 0.278 | Valid |
| Saya terampil dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tugas saya. | 0.873 | 0.278 | Valid |
| Saya dapat bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan. | 0.729 | 0.278 | Valid |
| Saya memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. | 0.714 | 0.278 | Valid |

Sumber ; diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa semua item instrumen kuesioner untuk variabel kinerja karyawan memiliki korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel (0,278) dan signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid.

Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Tes Reliabilitas Pendidikan

| Alfa Cronbach | Jumlah Barang |
|---------------|------------------|
| ,820 | 13 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Hasil pengujian reliabilitas dengan koefisien alpha Cronbach menunjukkan bahwa instrumen variabel pendidikan memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,820. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut sangat reliabel dan data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena menunjukkan nilai di atas standar yang telah ditentukan, yaitu 0,60.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Masa Jabatan

| Alfa Cronbach | Jumlah Barang |
|---------------|------------------|
| ,884 | 13 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Hasil pengujian reliabilitas dengan koefisien alpha Cronbach menunjukkan bahwa instrumen variabel periode kerja memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,884. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut sangat reliabel dan data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena menunjukkan nilai di atas standar yang telah ditentukan, yaitu 0,60.

Tabel 9. Tes Reliabilitas Kinerja Karyawan

| Alfa Cronbach | Jumlah Barang |
|---------------|------------------|
| 0,906 | 13 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Hasil pengujian reliabilitas dengan koefisien alpha Cronbach menunjukkan bahwa instrumen variabel kinerja karyawan memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,906. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut sangat reliabel dan data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena menunjukkan nilai di atas standar yang telah ditentukan, yaitu 0,60.

Uji asumsi klasik

Uji Normalitas

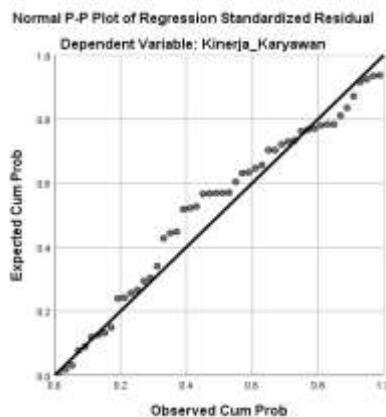
Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah data variabel independen (X) dan data variabel dependen (Y) dalam model regresi yang dihasilkan terdistribusi secara normal atau tidak.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas
Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel

| Residu yang Tidak Terstandarisasi | |
|-----------------------------------|---------------------|
| Asymp . Sig | 0,085 (2-tailed) |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,085 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.



Gambar 2. Grafik Normalitas
Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Dari hasil keluaran SPSS, grafik plot probabilitas normal menunjukkan distribusi normal karena garis (titik 0) mengikuti garis diagonal. Pada Gambar 4.7 di atas, grafik normal menunjukkan distribusi titik-titik di sekitar garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tes Multikolinearitas

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinearitas yang dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang tinggi pada variabel independen dalam model regresi. Mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF dan toleransi. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika $VIF < 10$, dan nilai toleransi $> 0,01$ (10%). Hasil uji VIF dari model regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas

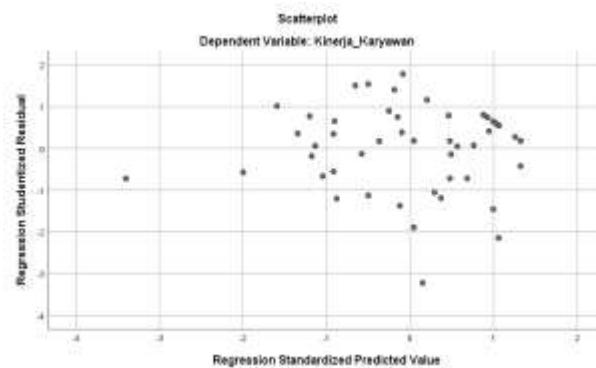
| Variabel | Toleransi | VIF |
|--------------|-----------|-------|
| Pendidikan | ,477 | 2.098 |
| Masa jabatan | ,477 | 2.098 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.16, terlihat bahwa koefisien toleransi untuk semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki varians dan residual yang tidak sama dari satu observasi ke observasi lainnya. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, perhatikan grafik Scatterplot di bawah ini:



Gambar 3. Grafik Heteroskedastisitas
Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Dari analisis hasil keluaran SPSS pada Gambar 4.8 di atas, ditemukan bahwa distribusi titik berada di atas dan di bawah angka 0 dan distribusi titik data tidak memiliki pola yang teratur. Dapat disimpulkan bahwa model regresi di atas tidak memiliki heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS, persamaan regresi linier diperoleh pada tabel 12 di bawah ini:

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Variabel | B | Kesalahan Standar |
|-------------------|-------|-------------------|
| (Konstan) | 8.575 | 5.274 |
| Pendidikan (X1) | 307 | 0,128 |
| Masa Jabatan (X2) | ,551 | 0,117 |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 13, persamaan kinerja karyawan dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,575 + 0,307X_1 + 0,551X_2$$

Pengujian hipotesis

Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh dan tingkat signifikansi masing-masing variabel independen pada skala rasio terhadap variabel dependen, dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel independen dalam persamaan regresi. Berdasarkan tabel angka Dengan kondisi $\alpha = 0,05$ dan $df = n - k$ atau $50 - 2 - 1 = 47$, maka nilai tabelnya adalah 2,011. Hasil uji t dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 14. Hasil Uji T

| Variabel | jumlah t | Tanda tangan. | Informasi |
|-------------------|----------|---------------|-----------|
| Pendidikan (X1) | 2,398 | 0,021 | Penting |
| Masa Jabatan (X2) | 4,724 | ,000 | Penting |

Sumber : SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, pendidikan menunjukkan bahwa nilai t adalah $2,398 < t$ tabel 2,011 dengan $sig 0,021 < (\alpha) 0,05$, sehingga H_0 ditolak, artinya pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, diketahui bahwa masa kerja memiliki nilai t sebesar $4,194 > t$ tabel 2,011 dengan $sig 0,001 < (\alpha) 0,05$, sehingga H_0 ditolak, artinya masa kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji F

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS, hasil uji F diperoleh sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Uji F

| Variabel | F | Tanda tangan. |
|--|--------|---------------|
| Pendidikan (X1), Masa Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) | 46,642 | ,000b |

Sumber: SPSS Versi 28, Diproses pada tahun 2022

Berdasarkan hasil uji F, nilai f yang dihitung adalah 46,642 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti nilai signifikansi $< (\alpha) 0,05$ dengan nilai tabel f sebesar 3,19, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil penelitian membuktikan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien garis positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, dan dapat dilihat dari t hitung $2,398 > t$ tabel 2,011 dengan tingkat signifikansi 5%, yang berarti semakin baik pendidikan, semakin tinggi kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa tidak semua karyawan Grand Sahid Jaya Hotel merasa pendidikan mereka cukup baik. Oleh karena itu, jika Grand Sahid Jaya Hotel ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka pendidikan harus terus dipertimbangkan.

Pengaruh Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu lamanya masa kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien garis positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, dan dapat dilihat dari t hitung $4,724 > t$ tabel 2,011 dengan tingkat signifikansi 5%, yang berarti, semakin baik masa kerja, semakin tinggi kinerja karyawan. Berdasarkan tabel 4.7, variabel lamanya masa kerja memiliki nilai rata-rata variabel yang menguntungkan sebesar 91%, netral sebesar 7%, dan tidak menguntungkan sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua karyawan Grand Sahid Jaya Hotel mampu memperhatikan masa kerja yang baik. Oleh karena itu, jika Grand Sahid Jaya Hotel ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka masa kerja harus dipertimbangkan dengan cermat.

Pengaruh Pendidikan dan Masa Kerja Secara Bersamaan (Simultan) terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari tingkat pendidikan dan lama masa kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai uji F yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Artinya, semakin baik tingkat pendidikan dan lama masa kerja, semakin baik pula kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dan masa jabatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Tingkat pendidikan (X_1) menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai t sebesar 2.398 dan signifikansi 0.021, yang berarti semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan. Demikian pula, masa jabatan (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dengan nilai t sebesar 4.724 dan signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja. Secara keseluruhan, kedua variabel ini, pendidikan dan masa jabatan, berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor ini dalam perencanaan pengelolaan sumber daya manusia, dengan memberikan pelatihan yang tepat serta mendukung pengembangan pengalaman kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., Ambad , S., Mohd, S., & Lajuni , N. (2021). Pengaruh Moderasi Masa Kerja terhadap Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Karyawan di Sektor Publik Malaysia. *Jurnal Internasional Penelitian Akademik di Bidang Bisnis dan Ilmu Sosial.* <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i4/9733>
- AHLA. (2022). *Laporan Kondisi Industri Perhotelan AS*. Asosiasi Hotel & Penginapan Amerika.
- Aissa, S., & Goaied , M. (2016). Faktor-faktor penentu efisiensi pasar hotel pariwisata. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 10, 173-190. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-11-2013-0080>.
- Alsa, A., Sovitriana , R., Ekasari , A., & Endri, E. (2021) Kesejahteraan Psikologis Ibu dengan Anak Autis. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Sosial*, 11(6), 247-254. <https://doi.org/10.36941/jesr-2021-0144> [10] Kloutsiniotis , PV dan Mihail, DM (2020) 'Pengaruh sistem kerja berkinerja tinggi terhadap OCB berorientasi layanan karyawan', *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, 90, hlm. 102610. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2020.102610>. [2]
- Alola, UV, Olugbade , OA, Avci, T. dan Öztüren , A. (2019), "Ketidakramahan pelanggan dan hasil karyawan di hotel: menguji peran mediasi kelelahan emosional", *Perspektif Manajemen Pariwisata*, Vol. 29, hlm. 9-17.
- Bani-Melhem, S., Quratulain, S. dan Al-Hawari, MA (2020), "Ketidakramahan pelanggan dan niat balas dendam karyawan lini depan: efek interaksi pemberdayaan karyawan dan niat berhenti kerja", *Jurnal Pemasaran dan Manajemen Perhotelan*, Vol. 29 No. 4, hlm. 450-470.
- Baranik, LE, Wang, M., Gong, Y. dan Shi, J. (2017), "Perlakuan buruk pelanggan, kesehatan karyawan, dan kinerja pekerjaan: perenungan kognitif dan berbagi sosial sebagai mekanisme mediasi", *Jurnal Manajemen*, Vol. 43 No. 4, hlm. 1261-1282.
- Bakker, AB dan Demerouti, E. (2018), "Tingkat ganda dalam teori tuntutan-sumber daya pekerjaan: implikasi terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan", *Buku Pegangan Kesejahteraan*.
- Balk, YA, De Jonge, J., Oerlemans, WG dan Geurts, SA (2020), "Sungguh pertandingan yang menarik!" Peran spesifik sumber daya dalam hubungan antara tuntutan dan gairah dalam olahraga elit", *Psikologi Terapan*, Vol. 69 No. 1, hlm. 120-147.
- Brotheridge, CM dan Grandey, AA (2002), " Kerja emosional dan kelelahan: membandingkan dua perspektif 'kerja orang'", *Jurnal Perilaku Vokasional* , Vol. 60 No. 1, hlm. 17-39
- Cimbaljević , M., Bajrami, D., Kovačić, S., Blešić , I., & Pivac , T. (2023). Pengaruh Pendidikan terhadap Konstruk yang Berkaitan dengan Pekerjaan di Kalangan Karyawan Garis Depan di Industri Perhotelan. *ENLIGHTENING TOURISM. JURNAL PERINTIS*. <https://doi.org/10.33776/et.v13i2.7121>

De Clercq, D., Haq, IU dan Azeem, MU (2019), "Ambiguitas peran dan persepsi penilaian kinerja yang tidak adil: mengurangi peran sumber daya manusia", Asia Pacific Journal of Human Resources, Vol. 57 No. 2, hlm. 150-173.

Dhanani, LY, Beus, JM dan Joseph, DL (2018), "Diskriminasi di tempat kerja: perluasan meta-analitik, kritik, dan agenda penelitian masa depan", Psikologi Personalia, Vol. 71 No. 2, hlm. 147-179

Hayat, A., Azeem, M., Nawaz, R., Hasan, MA dan Rehman, RA (2019), "Praktik sumber daya manusia sebagai antecedent kinerja karyawan di industri perhotelan Pakistan", Jurnal Ilmu Dasar dan Terapan Australia, Vol. 13 No. 4, hlm. 11-17.

Holley, EC, Wu, K. dan Avey, JB (2019), "Dampak kepercayaan pemimpin terhadap suara dan kinerja karyawan di Tiongkok", Jurnal Kepemimpinan dan Studi Organisasi , Vol. 26 No. 2, hlm. 179-189

Hur, WM, Moon, TW dan Han, SJ (2015), "Pengaruh ketidakramahan pelanggan terhadap orientasi pelanggan karyawan layanan melalui mediasi ganda akting permukaan dan kelelahan emosional", Jurnal Teori dan Praktik Layanan, Vol. 25 No. 4, hlm. 394-413.

Organ, DW (1988). Perilaku kewarganegaraan organisasi : Sindrom prajurit yang baik. Lexington Books/DC Heath and Com.

Opatha , HHDNP (2015). Organisasi Perilaku : Sisi Manusia dalam Pekerjaan, Departemen Manajemen Sumber Daya Manusia,

Kim, H. dan Qu, H. (2019), "Pengaruh pengalaman perilaku tidak sopan pelanggan terhadap perilaku karyawan terhadap pelanggan dan rekan kerja", Jurnal Penelitian Perhotelan dan Pariwisata, Vol. 3 No. 1, hlm. 58-77

Lee, C. dan Hallak, R. (2018) 'Menyelidiki peran moderasi pendidikan pada model struktural kinerja restoran menggunakan analisis PLS-SEM multi-grup', Journal of Business Research, 298-305. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2017.12.004>.

Leeuw, FL (1996). Audit kinerja, manajemen publik baru dan peningkatan kinerja: pertanyaan dan jawaban. Jurnal Akuntansi, Audit & Akuntabilitas, 9(2), 92-102.

McEnrue , MP (1988). Lama pengalaman dan kinerja manajer pada fase pembentukan karier mereka. Acad. Manag. J. 31, 175-185. doi : [10.2307/256504](https://doi.org/10.2307/256504)

Motowidlo , SJ, & Schmit, MJ (1999). Penilaian kinerja dalam pekerjaan unik. Pulakos (Eds.), Sifat kinerja yang berubah, 56-86.

Motowidlo , SJ, & Van Scotter, JR (1994). Bukti bahwa kinerja tugas harus dibedakan dari kinerja kontekstual. Jurnal Psikologi Terapan, 79(4), 475.

Motowidlo , JS, (2003), "Kinerja Pekerjaan. Sebuah Buku Pegangan Psikologi", Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi , 12, 39-55.

- Naseer, S., Raja, U., Syed, F. dan Bouckenooghe , D. (2018), "Dampak gabungan perundungan di tempat kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku karyawan : apakah ketersediaan sumber daya membantu?", Kecemasan, Stres, dan Koping, Vol. 31 No. 6, hlm. 654-668.
- Noe, RA (2020). *Pelatihan dan Pengembangan Karyawan* (edisi ke-8). McGraw-Hill Education.
- Ng, T., & Feldman, D. (2010). Masa Jabatan Organisasi dan Kinerja Pekerjaan. Jurnal Manajemen, 36, 1220 - 1250. <https://doi.org/10.1177/0149206309359809>.
- Permana , A., Aima, MH, Ariyanto , E., Nurmahdi , A., Sutawidjaya , AH, & Endri, E. (2021). Pengaruh kompensasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja dosen.
- Rothmann, S., & Coetzer, EP (2003). Lima dimensi kepribadian utama dan kinerja pekerjaan. Jurnal Psikologi Industri SA, 29(1), 68-74.
- Ruggai , JR, & Agih , AA (2008). Pengalaman dan kualifikasi sebagai korelasi kinerja guru di sekolah menengah di Negara Bagian Bayelsa. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Afrika, 2(1), 445-463.
- Saban, D., Basalamah , S., Gani, A. dan Rahman, Z. (2020), "Dampak etika kerja Islami, kompetensi, kompensasi, budaya kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan: studi kasus hotel bintang empat", European Journal of Business and Management Research, Vol. 5 No. 1.
- Sa'diyah , M., Nurhayati , I., Endri, E., Supriadi , D., & Afrianto , Y. (2022). Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka: Paradigma Baru Pendidikan di Indonesia. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Sosial, 12(4), 289-299. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0114>
- Shen, Y., Chou, WJ dan Schaubroeck, JM (2019), "Peran identifikasi relasional dan nilai-nilai budaya kelompok kerja dalam menghubungkan kepemimpinan otoriter dengan kinerja karyawan", European Journal of Occupational and Organisational Psychology, Vol. 28 No. 4, hlm. 498-509
- Silitonga , TB, Sujanto , B., Luddin , MR, & Susita, D., & Endri, E. (2020). Evaluasi Program Studi Lapangan Luar Negeri Universitas Pertahanan . Jurnal Internasional Inovasi, Kreativitas dan Perubahan, 12(10), 554-573.
- Sousa, MJ dkk. (2019) 'Menciptakan pengetahuan dan kapasitas kewirausahaan bagi mahasiswa pendidikan tinggi dengan metodologi pendidikan digital: Perbedaan persepsi mahasiswa dan pengusaha', Journal of Business Research, 94, 227-240. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2018.02.005>.
- Storey , DJ (2002) 'Kebijakan dan praktik pendidikan, pelatihan dan pengembangan di perusahaan menengah di Inggris: apakah benar-benar mempengaruhi kinerja perusahaan?', Omega, 30(4), 249-264. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(02\)00035-X](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(02)00035-X).

Toban, C., Gani, MU, Gani, A. dan Zakaria, J. (2014), "Anteseden kinerja karyawan", *Jurnal Internasional Penemuan Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 4, hlm. 18-23

Vermeeren , B., Kuipers, B., & Steijn , B. (2014). Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh? Hubungan antara manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja, dan kinerja organisasi . *Jurnal Administrasi Personel Publik*, 34(2), 174-195.

Zreen , A., Farooq, M. dan Yasmin, MN (2018), "Anteseden kinerja karyawan: studi kasus sektor telekomunikasi Pakistan", *Jurnal Internasional Penelitian Ilmiah Organisasi Bisnis dan Manajemen* , Vol. 20 No. 7, hlm. 61-