

The Effect Of Work Design, Ability, And Loyalty On Employee Performance At Hotel Santika Premiere Dyandra Medan

Pengaruh Rancangan Kerja, Kemampuan, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan

David Steven Rajagukguk ¹⁾; Saimara A.M Sebayang ²⁾; Kholilul Kholik ³⁾

^{1,2,3)} Management Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Email: ¹⁾ davidstevendvd@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Juli 2026]

Revised [29 Agustus 2026]

Accepted [31 Agustus 2026]

KEYWORDS

Work Design, Abilities, Loyalty, Employee Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan dari 65 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS 25. Hasil penelitian secara parsial, rancangan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = 2,294$; $p = 0,025$), kemampuan juga berpengaruh positif dan signifikan ($t = 2,753$; $p = 0,008$), demikian pula loyalitas menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($t = 4,641$; $p = 0,000$). Secara simultan, ketiga variabel dependen tersebut terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai ($F = 24.949$; $p = 0,000$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,529 mengindikasikan bahwa 52,9 % variasi kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini membuktikan bahwa peningkatan rancangan kerja, kemampuan dan loyalitas dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of work design, ability, and loyalty on employee performance at Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. This study uses a quantitative approach with a simple random sampling technique. Data were collected from 65 respondents through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS 25. The results of the study partially, work design has a positive and significant effect on employee performance ($t = 2.294$; $p = 0.025$), ability also has a positive and significant effect ($t = 2.753$; $p = 0.008$), and loyalty also shows a positive and significant effect ($t = 4.641$; $p = 0.000$). Simultaneously, the three dependent variables are proven to have a positive and significant relationship to employee performance with a value ($F = 24.949$; $p = 0.000$). The Adjusted R Square value of 0.529 indicates that 52.9% of employee performance variations can be explained by these three variables, while 47.1% is influenced by other factors outside the model. These findings prove that improving work design, capabilities and loyalty can improve employee performance at Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan menempatkan kualitas layanan sebagai keluaran utama yang sangat bergantung pada konsistensi kinerja karyawan. Pertumbuhan aktivitas pariwisata dan bertambahnya jumlah hotel memperketat persaingan, sehingga organisasi perhotelan perlu memastikan bahwa proses kerja internal mampu menghasilkan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Ilham & Putra, 2022; Olawuyi & Kleynhans, 2025). Dalam konteks layanan, sumber daya manusia tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana operasional, tetapi juga menjadi titik kontak yang membentuk citra dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena itu, penurunan kinerja karyawan dapat segera tercermin pada kualitas layanan, efektivitas operasi, dan kemampuan hotel mempertahankan pelanggan (Risya et al., 2024; Sanjaya et al., 2022).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kombinasi faktor pekerjaan dan faktor individual. Kasmir (2019) menempatkan kemampuan, rancangan kerja, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin sebagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja. Di antara faktor tersebut, rancangan kerja menentukan kejelasan tugas, hubungan antartugas, dan cara pekerjaan diselesaikan; kemampuan menentukan kapasitas karyawan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan; sedangkan loyalitas mencerminkan kesediaan karyawan mempertahankan keterikatan dan memberikan kontribusi bagi organisasi. Ketiganya relevan bagi industri hotel yang membutuhkan koordinasi cepat,

ketepatan layanan, dan konsistensi perilaku kerja dalam situasi operasional yang dinamis (Anas et al., 2023; Liana & Megantoro, 2023; Sebayang et al., 2024).

Permasalahan tersebut tampak pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Pra-survei terhadap 16 karyawan menunjukkan bahwa 75% responden menyatakan belum dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan 81,25% menyatakan belum dapat mencapai target kerja. Penilaian awal juga mengindikasikan pembagian tugas yang belum jelas, kemampuan kerja yang belum optimal, dan loyalitas terhadap perusahaan yang relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah kinerja tidak cukup dipahami hanya sebagai persoalan hasil akhir, tetapi perlu ditelusuri melalui karakteristik pekerjaan, kapasitas individu, dan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

Kajian terdahulu belum memberikan pola temuan yang sepenuhnya seragam. Albaqy dan Hasibuan (2025) menunjukkan bahwa rancangan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, sedangkan Dewi et al. (2023) dan Amalia dan Kholik (2025) memperlihatkan pentingnya kemampuan kerja dalam menjelaskan kinerja. Elena dan Nuryadin (2025) menemukan bahwa kemampuan dan loyalitas berkaitan positif dengan kinerja. Namun, Delfita et al. (2025) melaporkan bahwa loyalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada konteks organisasi yang berbeda. Inkonsistensi tersebut memperlihatkan adanya celah empiris: pengaruh rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas dapat berubah menurut karakteristik organisasi dan sistem kerjanya, sedangkan bukti yang menguji ketiga variabel secara terpadu pada lingkungan hotel masih diperlukan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian terpadu tiga determinan yang mewakili dimensi pekerjaan (rancangan kerja), kapasitas individual (kemampuan), dan keterikatan organisasional (loyalitas) pada satu model kinerja karyawan dalam konteks Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Model ini memungkinkan penilaian bukan hanya terhadap pengaruh masing-masing variabel, tetapi juga terhadap kekuatan kontribusinya secara bersama-sama. Berdasarkan fenomena dan kesenjangan tersebut, penelitian bertujuan menganalisis pengaruh rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan pekerjaan pada periode tertentu. Kasmir (2019) memandang kinerja sebagai output nyata yang diperoleh selama menjalankan pekerjaan, sedangkan Mangkunegara (2016) menekankan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks organisasi, kinerja mencerminkan kemampuan karyawan menyelesaikan tanggung jawab secara efektif sehingga tujuan organisasi dapat dicapai (Wardhani & Sebayang, 2024). Pengukuran kinerja dalam penelitian ini mengacu pada kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Kasmir, 2019).

Rancangan Kerja

Rancangan kerja merupakan pengaturan mengenai isi pekerjaan, tanggung jawab, metode pelaksanaan, serta hubungan antartugas agar kebutuhan organisasi dan individu dapat dipenuhi. Gibson (2018) menekankan bahwa rancangan kerja berkaitan dengan keputusan manajemen tentang tugas dan kewenangan, sedangkan Sebayang et al. (2024) menegaskan bahwa pengaturan tugas, tanggung jawab, metode kerja, dan hubungan pekerjaan diperlukan agar aktivitas dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Rancangan kerja yang jelas mengurangi ambiguitas, membantu prioritas tugas, dan memudahkan koordinasi. Penelitian ini menggunakan dimensi rancangan individual, rancangan pekerjaan kelompok, dan lingkaran mutu sebagaimana dirujuk dalam Gibson (2018).

Kemampuan

Kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta kesiapan fisik dan mental. Mangkunegara (2007) mengaitkan kemampuan dengan kesiapan individu menghadapi tuntutan kerja, sedangkan Ramadhi et al. (2024) menempatkannya sebagai karakteristik yang berkaitan dengan kapasitas fisik dan mental. Amalia dan Kholik (2025) menegaskan bahwa kemampuan mendukung penyelesaian tugas secara efektif karena karyawan mampu memanfaatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki. Dalam penelitian ini, kemampuan direpresentasikan oleh keahlian dan keterampilan, tanggung jawab, kemampuan berkolaborasi, serta ketepatan waktu.

Loyalitas

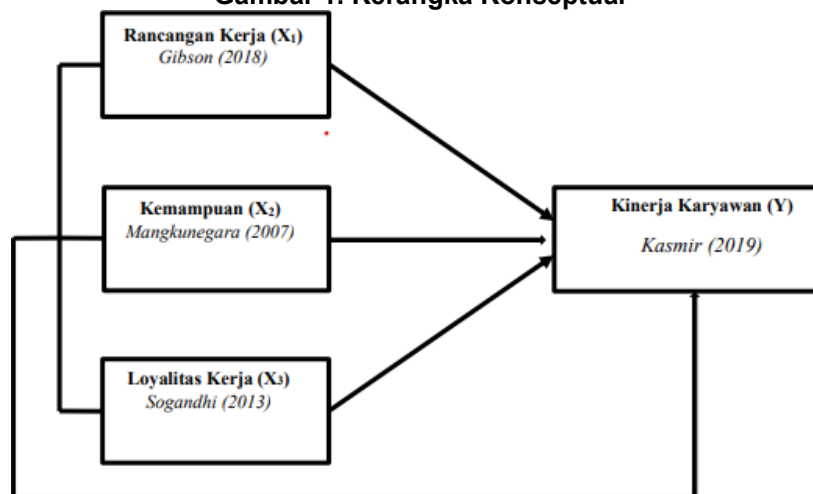
Loyalitas kerja merefleksikan komitmen karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi yang diwujudkan melalui kesediaan menjaga kepentingan perusahaan serta memberikan kontribusi secara berkelanjutan. Soegandhi et al. (2013) memandang loyalitas sebagai keterikatan terhadap pekerjaan,

jabatan, dan perusahaan, sedangkan Yuliana dan Fadhli (2023) menekankan kesediaan karyawan mencurahkan kemampuan, keterampilan, ide, dan waktu untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas yang tinggi dapat memperkuat keberadaan, keterlibatan, dan kebanggaan karyawan, yang selanjutnya mendukung konsistensi perilaku kerja. Temuan Arif et al. (2024), Liana dan Megantoro (2023), serta Gultom dan Kholik (2026) juga menempatkan loyalitas sebagai aspek penting dalam pembahasan kinerja karyawan.

Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

Sejumlah penelitian memperkuat dugaan hubungan antarvariabel. Anas et al. (2023) menunjukkan bahwa perencanaan kinerja dan motivasi berkaitan dengan kinerja karyawan, sedangkan Sebayang et al. (2024) menempatkan rancangan kerja sebagai variabel yang berhubungan dengan kinerja. Albaqy dan Hasibuan (2025) juga melaporkan pengaruh positif rancangan kerja terhadap kinerja. Pada dimensi kemampuan, Dewi et al. (2023), Ramadhi et al. (2024), Amalia dan Kholik (2025), serta Wardhani dan Sebayang (2024) menunjukkan bahwa kemampuan kerja berperan dalam pencapaian kinerja. Pada dimensi loyalitas, Liana dan Megantoro (2023), Nurul Faiziah dan Sudarso (2023), Arif et al. (2024), dan Gultom dan Kholik (2026) mendukung pentingnya loyalitas, sementara Delfita et al. (2025) menemukan hasil berbeda karena loyalitas tidak signifikan. Elena dan Nuryadin (2025) memperlihatkan bahwa kemampuan dan loyalitas secara bersama berkaitan dengan kinerja. Perbedaan tersebut menjadi dasar untuk menguji kembali model pada konteks Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah dari model penelitian, 2026

Kerangka tersebut menempatkan rancangan kerja (X1), kemampuan (X2), dan loyalitas (X3) sebagai variabel independen yang diperkirakan memengaruhi kinerja karyawan (Y), baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan kerangka ini, hipotesis penelitian menyatakan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja serta ketiganya secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hubungan kausal antara rancangan kerja, kemampuan, loyalitas, dan kinerja karyawan. Penelitian dilaksanakan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, Jl. Kapten Maulana Lubis No. 7, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, dengan pelaksanaan penelitian direncanakan mulai Maret 2026. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan hotel dari berbagai divisi atau jabatan sebanyak 130 orang. Mengacu pada penentuan sampel yang digunakan dalam naskah penelitian, sebanyak 50% populasi dipilih sehingga diperoleh 65 responden. Teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih (Arikunto, 2010; Sugiyono, 2019).

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang mengukur rancangan kerja, kemampuan, loyalitas, dan kinerja karyawan menggunakan skala Likert lima tingkat dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Data sekunder berasal dari dokumen internal perusahaan, termasuk sejarah perusahaan dan

jumlah karyawan. Instrumen rancangan kerja terdiri atas 6 butir, kemampuan 10 butir, loyalitas 6 butir, dan kinerja karyawan 10 butir. Tahapan analisis mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 25, dengan taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

Model empiris dirumuskan sebagai $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, dengan Y adalah kinerja karyawan, X1 rancangan kerja, X2 kemampuan, X3 loyalitas, a konstanta, b1-b3 koefisien regresi, dan e galat. Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, sedangkan uji F digunakan untuk menilai pengaruh ketiganya secara simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk menilai proporsi variasi kinerja yang dapat dijelaskan oleh model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah item	Rentang r hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Rancangan kerja (X1)	6	0,563-0,763	0,772	Valid dan reliabel
Kemampuan (X2)	10	0,514-0,764	0,829	Valid dan reliabel
Loyalitas (X3)	6	0,643-0,782	0,838	Valid dan reliabel
Kinerja karyawan (Y)	10	0,507-0,729	0,821	Valid dan reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, 2026

Seluruh item instrumen memiliki nilai r hitung di atas r tabel 0,244 sehingga seluruh pernyataan memenuhi kriteria validitas. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel juga berada di atas 0,70, yaitu 0,772 untuk rancangan kerja, 0,829 untuk kemampuan, 0,838 untuk loyalitas, dan 0,821 untuk kinerja karyawan. Dengan demikian, instrumen menunjukkan konsistensi internal yang memadai untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 2. Ringkasan Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Asymp. Sig. = 0,200	> 0,05	Residual berdistribusi normal
Multikolinearitas X1	Tolerance = 0,800; VIF = 1,250	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X2	Tolerance = 0,841; VIF = 1,189	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X3	Tolerance = 0,713; VIF = 1,402	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas X1	Sig. Glejser = 0,085	> 0,05	Tidak terindikasi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X2	Sig. Glejser = 0,683	> 0,05	Tidak terindikasi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X3	Sig. Glejser = 0,488	> 0,05	Tidak terindikasi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, 2026

Uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan Asymp. Sig. 0,200, sehingga residual memenuhi asumsi normalitas. Nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,10 dan VIF berada jauh di bawah 10, menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas. Uji Glejser juga menghasilkan nilai signifikansi di atas 0,05 untuk seluruh prediktor. Hasil tersebut konsisten dengan pola scatterplot pada naskah sumber yang memperlihatkan penyebaran residual secara acak tanpa pola sistematis, sehingga model memenuhi asumsi dasar regresi linier berganda.

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	11,573	3,687	-	3,139	0,003
Rancangan kerja (X1)	0,281	0,122	0,220	2,294	0,025
Kemampuan (X2)	0,231	0,084	0,258	2,753	0,008
Loyalitas (X3)	0,534	0,115	0,472	4,641	<0,001

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, 2026

Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 11,573 + 0,281X_1 + 0,231X_2 + 0,534X_3$. Seluruh koefisien variabel independen bernilai positif. Rancangan kerja memiliki nilai t 2,294 dengan signifikansi 0,025; kemampuan memiliki nilai t 2,753 dengan signifikansi 0,008; dan loyalitas memiliki nilai t 4,641 dengan signifikansi di bawah 0,001. Ketiganya lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga hipotesis parsial diterima. Berdasarkan koefisien terstandar, loyalitas memiliki Beta terbesar (0,472), disusul kemampuan (0,258) dan rancangan kerja (0,220).

Tabel 4. Hasil Uji Simultan dan Koefisien Determinasi

Komponen	Nilai Utama	Statistik/Keterangan
ANOVA - Regression	Sum of Squares = 689,179; df = 3; Mean Square = 229,726	F = 24,949; Sig. < 0,001
ANOVA - Residual	Sum of Squares = 561,683; df = 61; Mean Square = 9,208	-
Model Summary	R = 0,742; R Square = 0,551; Adjusted R Square = 0,529	Std. Error = 3,034

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25, 2026

Nilai F hitung sebesar 24,949 dengan signifikansi di bawah 0,001 menunjukkan bahwa rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai R sebesar 0,742 menunjukkan hubungan model yang kuat, sedangkan R Square 0,551 menunjukkan bahwa 55,1% variasi kinerja dapat diterangkan oleh ketiga prediktor sebelum penyesuaian. Setelah memperhitungkan jumlah prediktor dan sampel, Adjusted R Square sebesar 0,529 menunjukkan bahwa 52,9% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas, sedangkan 47,1% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Rancangan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Rancangan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($B=0,281$; $t=2,294$; $p=0,025$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin jelas pengaturan tugas, tanggung jawab, metode kerja, dan hubungan antarpekerjaan, semakin besar peluang karyawan menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan efektif. Pada lingkungan hotel, kejelasan desain pekerjaan menjadi penting karena layanan terbentuk dari rangkaian aktivitas yang saling bergantung. Ketidakjelasan pembagian tugas dapat memperpanjang waktu respons dan menimbulkan duplikasi atau kekosongan tanggung jawab, sedangkan rancangan kerja yang terstruktur memberikan arah mengenai apa yang harus dikerjakan, bagaimana pekerjaan dilakukan, serta bagaimana hasil kerja dievaluasi.

Hasil ini sejalan dengan konsep Gibson (2018) yang menempatkan rancangan kerja sebagai keputusan manajemen tentang tugas dan kewenangan, serta pandangan Sebayang et al. (2024) bahwa desain kerja yang tepat mendukung efektivitas dan efisiensi. Secara empiris, temuan juga konsisten dengan Albaqy dan Hasibuan (2025) yang melaporkan pengaruh positif rancangan kerja terhadap kinerja dan dengan Anas et al. (2023) yang menunjukkan relevansi perencanaan kinerja bagi hasil kerja. Dalam konteks Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, hasil tersebut memberi makna bahwa perbaikan kinerja tidak cukup hanya melalui tuntutan target, tetapi juga memerlukan struktur pekerjaan yang mengurangi ambiguitas dan memperjelas keterkaitan antarperan.

Pengaruh Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan

Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($B=0,231$; $t=2,753$; $p=0,008$). Hubungan ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, pengalaman, tanggung jawab, kemampuan berkolaborasi, dan ketepatan waktu menjadi modal langsung untuk mengubah tuntutan

pekerjaan menjadi hasil kerja. Karyawan dengan kemampuan yang lebih memadai cenderung lebih cepat memahami standar pekerjaan, lebih tepat mengambil keputusan operasional, serta lebih mampu menjaga kualitas layanan ketika menghadapi variasi kebutuhan tamu. Dalam industri hotel, kemampuan bukan hanya keterampilan teknis, tetapi juga kapasitas berkoordinasi dan mempertahankan ketepatan pelayanan.

Temuan tersebut konsisten dengan Mangkunegara (2007), Ramadhi et al. (2024), dan Amalia dan Kholik (2025) yang menempatkan kemampuan sebagai kapasitas untuk melaksanakan tugas secara efektif. Hasil ini juga sejalan dengan Dewi et al. (2023) serta Wardhani dan Sebayang (2024), yang menunjukkan hubungan positif kemampuan dengan kinerja. Dengan demikian, peningkatan kemampuan melalui pelatihan yang relevan dengan jabatan, pembelajaran berbasis pekerjaan, dan evaluasi kompetensi dapat diarahkan pada aspek yang paling dekat dengan target layanan hotel. Walaupun koefisien kemampuan lebih kecil daripada loyalitas, pengaruhnya tetap signifikan sehingga peningkatan kinerja memerlukan kecocokan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas karyawan.

Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan

Loyalitas menunjukkan pengaruh positif dan signifikan paling kuat di antara tiga prediktor berdasarkan koefisien terstandar ($B=0,534$; $\text{Beta}=0,472$; $t=4,641$; $p<0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa keterikatan pada organisasi, kesediaan mempertahankan kepentingan perusahaan, keterlibatan, dan kebanggaan terhadap tempat kerja berhubungan dengan kesediaan karyawan mempertahankan kualitas kontribusinya. Dalam organisasi jasa, loyalitas dapat mengurangi perilaku kerja minimalis karena karyawan tidak hanya menyelesaikan tugas formal, tetapi juga memiliki dorongan untuk menjaga keberlangsungan dan reputasi organisasi.

Hasil ini mendukung Soegandhi et al. (2013), Yuliana dan Fadhli (2023), Liana dan Megantoro (2023), Nurul Faiziah dan Sudarso (2023), Arif et al. (2024), serta Gultom dan Kholik (2026) yang menempatkan loyalitas sebagai elemen penting dalam perilaku dan kinerja kerja. Namun, temuan ini berbeda dengan Delfita et al. (2025) yang menemukan loyalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Perbedaan tersebut memperkuat dugaan bahwa pengaruh loyalitas bersifat kontekstual. Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, karakter pekerjaan yang menuntut kesinambungan layanan dan koordinasi antardivisi dapat membuat keterikatan karyawan terhadap organisasi menjadi lebih relevan bagi kinerja. Kebaruan empiris penelitian ini terletak pada temuan bahwa, ketika diuji bersama rancangan kerja dan kemampuan, loyalitas tetap menjadi prediktor dengan kontribusi relatif terbesar.

Pengaruh Simultan Rancangan Kerja, Kemampuan, dan Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian simultan menghasilkan $F=24,949$ dengan $p<0,001$, sehingga rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini memperlihatkan bahwa kinerja merupakan keluaran dari interaksi antara sistem pekerjaan, kapasitas individu, dan keterikatan organisasi. Rancangan kerja memberikan struktur yang jelas; kemampuan menyediakan kapasitas untuk memenuhi struktur dan tuntutan tersebut; sedangkan loyalitas menjaga konsistensi kemauan untuk memberikan kontribusi. Jika salah satu komponen lemah, perbaikan pada komponen lain mungkin tidak menghasilkan peningkatan kinerja secara optimal.

Adjusted R Square sebesar 0,529 menunjukkan bahwa model menjelaskan lebih dari separuh variasi kinerja karyawan, tetapi masih terdapat 47,1% variasi yang berkaitan dengan faktor lain. Kasmir (2019) mengidentifikasi faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen, dan disiplin. Karena itu, implikasi manajerial penelitian bukan memilih satu variabel secara terpisah, melainkan menyelaraskan desain pekerjaan dengan program peningkatan kompetensi dan kebijakan yang memperkuat loyalitas. Bagi manajemen hotel, prioritas awal dapat diberikan pada loyalitas karena memiliki koefisien relatif paling besar, tetapi penguatan loyalitas perlu disertai rancangan kerja yang jelas dan kemampuan yang sesuai agar keterikatan karyawan dapat diterjemahkan menjadi hasil kerja yang terukur.

Implikasi Manajerial dan Kebaruan Temuan

Secara manajerial, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja sebaiknya dilakukan melalui urutan intervensi yang saling terkait. Tahap pertama adalah memastikan rancangan kerja dapat diterjemahkan menjadi ekspektasi kerja yang konkret. Pembagian tugas, batas kewenangan, koordinasi antarbagian, dan ukuran hasil perlu disusun secara jelas agar karyawan memahami prioritas serta standar layanan. Tahap kedua adalah memastikan kesesuaian kemampuan dengan tuntutan pekerjaan melalui pemetaan kompetensi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi berkala. Tahap ketiga adalah memperkuat loyalitas melalui pengalaman kerja yang menumbuhkan keterlibatan, penghargaan, rasa memiliki, dan peluang berkembang. Urutan ini penting karena loyalitas yang tinggi tanpa kejelasan

pekerjaan dapat menghasilkan usaha yang tidak terarah, sementara rancangan kerja yang baik tanpa kemampuan yang memadai dapat menimbulkan kesenjangan antara standar dan kapasitas pelaksanaan.

Koefisien Beta menunjukkan bahwa loyalitas memiliki kontribusi relatif terbesar (0,472), diikuti kemampuan (0,258) dan rancangan kerja (0,220). Temuan ini tidak berarti manajemen hanya perlu memprioritaskan loyalitas dan mengabaikan dua variabel lainnya. Sebaliknya, hasil simultan memperlihatkan bahwa ketiganya bekerja dalam satu sistem. Pada konteks hotel, loyalitas dapat berfungsi sebagai penguat perilaku layanan karena karyawan yang memiliki keterikatan lebih kuat cenderung menjaga konsistensi kontribusi, tetapi kontribusi tersebut tetap memerlukan kemampuan dan struktur pekerjaan yang memadai. Karena itu, kebijakan retensi, apresiasi, komunikasi internal, dan pengembangan karier perlu dihubungkan dengan sistem penempatan, pelatihan, dan desain pekerjaan, bukan dijalankan sebagai program yang terpisah.

Dari sisi ilmiah, penelitian memberi bukti bahwa faktor pekerjaan, faktor kapasitas individual, dan faktor keterikatan organisasi dapat menjelaskan kinerja secara bersama dalam konteks perhotelan. Nilai Adjusted R Square 0,529 memperlihatkan bahwa model memiliki daya jelas yang cukup kuat, tetapi sekaligus menunjukkan ruang pengembangan model karena 47,1% variasi kinerja belum diterangkan oleh tiga prediktor. Hal ini membuka peluang untuk menguji motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen, dan disiplin sebagai variabel tambahan sebagaimana faktor-faktor tersebut juga dibahas oleh Kasmir (2019). Dengan demikian, kebaruan logis penelitian tidak hanya terletak pada signifikansi masing-masing variabel, tetapi pada temuan bahwa loyalitas tetap menjadi prediktor relatif paling kuat setelah pengaruh rancangan kerja dan kemampuan diperhitungkan dalam model yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian membuktikan bahwa rancangan kerja, kemampuan, dan loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, baik secara parsial maupun simultan. Rancangan kerja memiliki koefisien 0,281 dengan $p=0,025$, kemampuan memiliki koefisien 0,231 dengan $p=0,008$, dan loyalitas memiliki koefisien 0,534 dengan $p<0,001$. Secara bersama-sama, ketiganya menghasilkan $F=24,949$ dengan $p<0,001$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,529 menunjukkan bahwa 52,9% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh model, sedangkan 47,1% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Di antara ketiga variabel, loyalitas menunjukkan kontribusi relatif terbesar berdasarkan Beta terstandar 0,472. Dengan demikian, tujuan penelitian terjawab bahwa peningkatan kinerja karyawan perlu ditopang oleh rancangan kerja yang jelas, kemampuan yang memadai, dan loyalitas yang kuat secara terpadu.

Keterbatasan penelitian terletak pada cakupan yang hanya melibatkan satu hotel, jumlah sampel 65 responden, penggunaan kuesioner sebagai sumber utama data primer, serta pembatasan model pada tiga variabel independen. Kondisi ini membatasi generalisasi ke hotel atau sektor jasa lain dan menyisakan variasi kinerja yang belum dijelaskan oleh model. Oleh sebab itu, hasil penelitian perlu dipahami sesuai konteks organisasi yang diteliti dan menjadi dasar untuk pengujian yang lebih luas pada studi berikutnya.

Saran

Hotel Santika Premiere Dyandra Medan disarankan memperkuat kualitas rancangan kerja melalui pembagian tugas yang lebih jelas, penyesuaian tanggung jawab dengan kemampuan karyawan, serta evaluasi alur kerja antardivisi. Pengembangan kemampuan dapat dilakukan melalui pelatihan yang relevan dengan jabatan, evaluasi kompetensi berkala, dan pembelajaran berbasis masalah layanan. Loyalitas perlu diperkuat melalui lingkungan kerja yang kondusif, apresiasi atas kontribusi, komunikasi yang konsisten, dan peluang pengembangan karier. Karyawan diharapkan terus mengasah kemampuan, menjaga keterikatan terhadap perusahaan, dan melaksanakan pekerjaan sesuai rancangan kerja yang telah ditetapkan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, atau disiplin kerja, serta memperluas jumlah responden, lokasi, dan sektor penelitian agar daya jelaskan dan generalisasi model menjadi lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Albaqy, M. B., & Hasibuan, H. A. (2025). Analisis disiplin kerja, motivasi kerja, dan rancangan kerja terhadap kinerja pegawai pada Perguruan Panca Budi Medan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1042–1061.

- Amalia, I., & Kholik, K. (2025). Analisis kepemimpinan, pendidikan dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(5), 7653–7665.
- Anas, A. M., Bado, B., Manda, D., & Azis, M. (2023). Pengaruh perencanaan kinerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di KPRI UNM. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 2(1), 45–55.
- Arif, M. H., Sebayang, S. A., & Darmilisani, D. (2024). Pengaruh komitmen dan loyalitas terhadap kinerja karyawan di kantor PT. Perkebunan Nusantara IV Kantor Regional I. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 108–120.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi, cetakan ke-14). Rineka Cipta.
- Delfita, S., Sutarjo, A., & Anggraini, M. D. (2025). Pengaruh kemampuan kerja, keterampilan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT Sutan Kasim Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 3(4), 424–437. <https://doi.org/10.31933/emjm.v3i4.1325>
- Dewi, L. N., Suhaeli, D., & Hidayati, L. A. (2023). Pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Studi empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). *Borobudur Management Review*, 3(1), 14–31.
- Elena, Z., & Nuryadin, M. T. (2025). Analisis pengaruh kemampuan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Berlian Motors (Pusat) Mitsubishi Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 1–7.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi keempat). Erlangga.
- Gultom, M. F., & Kholik, K. (2026). Analysis of work ethics, job loyalty, and job satisfaction on employee performance at the Binjai City Regional Inspectorate Office. *Jurnal Fokus Manajemen*, 6(2), 723–732.
- Ilham, P. A., & Putra, I. G. S. (2022). Pengaruh konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Grandia Bandung. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(4), 586.
- Kasmir. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Rajawali Pers.
- Liana, Y., & Megantoro, W. (2023). Loyalitas karyawan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Lensa Informatika Surabaya. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 821–829.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2007). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nurul Faiziah, & Sudarso, A. P. (2023). Pengaruh loyalitas dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Idexpress Logistik Indonesia (Pagedangan). *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(4), 314–333. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i4.2769>
- Olawuyi, O. S., & Kleyhans, C. (2025). A bibliometric analysis of service quality in the hospitality industry (2014–2024). *Administrative Sciences*, 15(6), 215.
- Ramadhi, R., Desti, Y., Andrefson, E., Sarianti, K., & Damayanti, N. (2024). Pengaruh kemampuan kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang berdampak pada kepuasan kerja. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 1211–1227.
- Risyah, D. W., Ilmi, S., & Citra, H. (2024). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kesuksesan perusahaan. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1), 55–57.
- Sanjaya, I. K. G. A., Widiadnya, I. B. M., & Widyawati, S. R. (2022). Pengaruh motivasi, loyalitas dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Arta Boga Cemerlang Denpasar. *EMAS*, 3(7), 120–137.
- Sebayang, S. A., Yanti, E. D., Taufik, M., & Sakdiah. (2024). Analysis of work design and workload on the performance of Pematang Serai Village officials, Langkat District. *International Conference of Digital Sciences and Engineering Technology*, 316–327.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Surya Timur Abadi Sentosa. *Agora*, 1(1), 1–8.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wardhani, A. P., & Sebayang, S. A. (2024). Pengaruh kemampuan kerja, komitmen kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PTPN II Sei Semayang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(4), 1679–1692.
- Yuliana, E., & Fadhlil, K. (2023). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Industri Tenun Dua Thermos. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 58–66.