

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang sangat dinamis seperti yang terjadi saat ini, organisasi dituntut harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan peningkatan persaingan. Organisasi yang tidak mampu menyesuaikan dengan perubahan, maka akan kalah dalam persaingan. Salah satu kunci dalam memenangkan persaingan tersebut ialah sumber daya manusia (Dwi Astuti & Suwandi, 2022). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset utama yang wajib dimiliki oleh perusahaan (Arfandi & Kasran, 2023). Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan organisasi ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik ialah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan Saif et al (Azizah et al., 2023). Organisasi dapat dikatakan baik ketika kinerja karyawannya juga baik (Mukmin & Prasetyo, 2021).

Menurut Metik Asmike & Sari, (2022:3) kinerja merupakan output dari suatu pekerjaan yang telah dijalankan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha dalam memperbaiki kinerja karyawannya untuk memperoleh target yang telah ditetapkan. Peningkatan kinerja karyawan menjadi fokus utama bagi perusahaan dalam mengembangkan kemampuan dari setiap karyawan dalam memberikan kontribusi aktif untuk memenuhi target kerja (Mukmin & Prasetyo, 2021). Salah satu perusahaan yang mengedepankan kinerja karyawannya adalah Labersa Toba Hotel & Convention Center yang beroperasi di Kota Balige. Labersa Toba Hotel & Convention Center merupakan salah satu perusahaan milik PT. Labersa Hutahaeen. Labersa diketahui merupakan singkatan dari delapan bersaudara yang didirikan pada tahun 2020 dan merupakan hotel bintang empat pertama yang berlokasi di Kota Balige.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada *Staf Human Resource Development* pada Labersa Toba Hotel & Convention Center, diketahui bahwa kinerja karyawan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi yang diharapkan

perusahaan. Hal itu tercermin dari belum terealisasinya target kerja yang telah ditentukan perusahaan yang terlihat dalam fluktuasi kinerja karyawan sebagaimana yang tertera pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Penilaian Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center Tahun 2023-2024

No	Unsur Penilaian Kinerja	Target	Standar Minimum Nilai	Tahun 2023	Tahun 2024	Perbandingan	Capaian
1	Attitude	80	75	79.88	79.88	Tetap	Tidak Tercapai
2	Dedikasi	80	75	81.86	84.86	Naik	Tercapai
3	Integritas	80	75	80.56	86.56	Naik	Tercapai
4	Kepemimpinan	80	75	80.56	80.56	Tetap	Tercapai
5	Kehandalan dalam Pekerjaan	80	75	79.56	70.56	Turun	Tidak Tercapai
6	Teamwork	80	75	78.85	72.85	Turun	Tidak Tercapai
7	Kepercayaan Diri	80	75	81.18	84.18	Naik	Tercapai
8	Keterampilan Interpersonal	80	75	84.36	84.36	Tetap	Tercapai
9	Inisiatif dalam Pekerjaan	80	75	79.87	70.87	Turun	Tidak Tercapai
10	Kemampuan Komunikasi	80	75	79.44	75.44	Turun	Tidak Tercapai
11	Loyalitas terhadap Perusahaan dan Atasan	80	75	78.20	70.25	Turun	Tidak Tercapai
12	Kejujuran	80	75	80.55	80.55	Tetap	Tercapai
13	Kreativitas	80	75	84.6	86.62	Naik	Tercapai
14	Kualitas Pekerjaan	80	75	81.75	69.76	Turun	Tidak Tercapai

15	Kuantitas Pekerjaan	80	75	80.50	80.50	Tetap	Tercapai
Rata-rata				80.80%	78.52%		

Sumber : HRD Labersa Toba Hotel & Convention Center, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa dari 15 aspek penilaian kinerja, terdapat beberapa aspek yang mengalami penurunan di tahun 2024 jika dibandingkan di tahun 2023. Aspek-aspek tersebut meliputi keandalan dalam bekerja, *team work*, kualitas pekerjaan, dan kemampuan komunikasi yang masing-masing menunjukkan adanya penurunan penilaian kinerja dari standar yang telah ditetapkan. Selain itu, terdapat unsur-unsur yang tidak mencapai target minimum di tahun 2023 dan tahun 2024, seperti inisiatif dalam pekerjaan dan loyalitas terhadap perusahaan, yang menunjukkan adanya masalah mendasar dalam kinerja karyawan.

Rata-rata kinerja karyawan secara keseluruhan juga menunjukkan penurunan dari 80,80% pada tahun 2023 menjadi 78,52% pada tahun 2024. Meskipun rata-rata tersebut masih berada di atas standar minimum nilai yang ditetapkan, nilai tersebut masih belum mencapai target yang diharapkan yakni 80. Hal ini menjadi perhatian khusus, terutama pada aspek kualitas kerja yang mengalami penurunan paling signifikan dari 81,75 di tahun 2023 menjadi 69.76 di tahun 2024.

Penurunan ini tidak hanya jauh dari target, tetapi juga mendekati ambang batas standar minimum, menunjukkan adanya permasalahan terkait dengan kualitas kerja. Padahal, kualitas kerja merupakan aspek yang sangat penting di industri perhotelan (Sugiman 2021).

Data penilaian kinerja karyawan ini tidak hanya didukung oleh angka-angka pada tabel di atas, tetapi juga diperkuat dengan ulasan langsung dari pengunjung hotel yang tercantum pada gambar 1.1 dan 1.2 di bawah ini:

Gambar 1.1

Ulasan Pengunjung Labersa Toba Hotel & Convention Center



Sumber : Ringkasan Ulasan Google, 2024.

Gambar 1.2

Ulasan Pengunjung Labersa Toba Hote & Convention Center



Sumber : Ringkasan Ulasan Google, 2024.

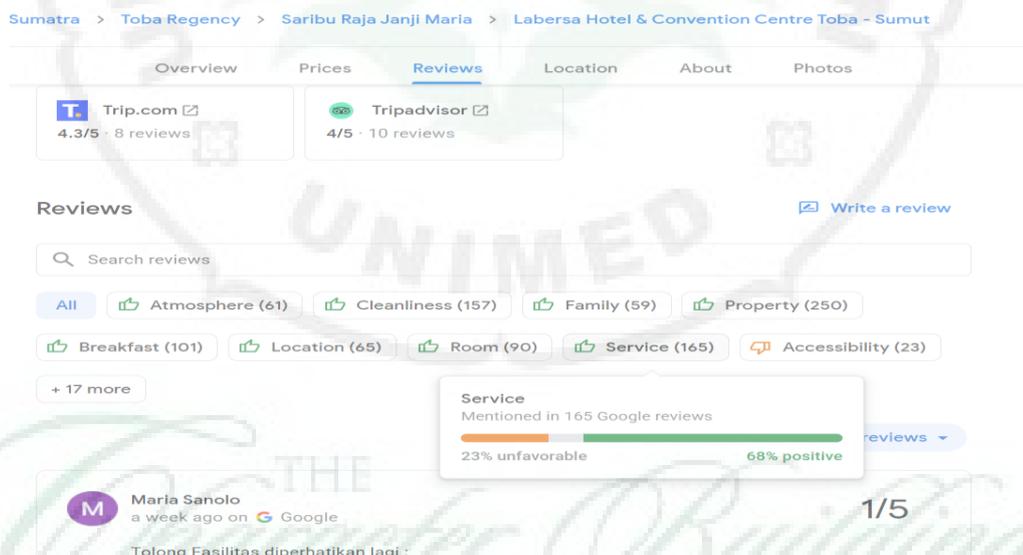
Gambar 1.1 dan 1.2 tersebut menunjukkan kurang optimalnya kinerja karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center. Hal itu terlihat jelas bahwa terdapat masalah pada kinerja karyawan. Permasalahan tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan tentang *front desk* yang kurang sopan, *security* yang lebih fokus bermain *handphone* dari pada melayani tamu, serta *chef* yang kurang sopan saat berinteraksi dengan pelanggan mengindikasikan belum maksimalnya kualitas karyawan dalam bekerja.

Masalah lain yang diungkap pengunjung yakni pengelolaan pesanan makan yang kurang profesional. Pengalaman menunggu pesanan makanan selama dua jam dan menerima pesanan yang salah mencerminkan belum optimalnya kinerja karyawan. Kemampuan karyawan dalam mengelola pesanan dan memberikan informasi yang tepat juga menjadi masalah, di mana *staf* tidak menyampaikan informasi yang *update* jika menu yang dipesan sudah habis yang menyebabkan tamu merasa kecewa.

Selain dari data penilaian kinerja dan ulasan pengunjung, kurang optimalnya kinerja karyawan karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center dapat dilihat dari gambar 1.3 di bawah ini mengenai review pengunjung secara khusus pada pelayanan yang dirasakan oleh para pengunjung.

Gambar 1.3

Review Pengunjung Labersa Toba Hotel & Convention Center



Sumber : Review Google, 2024.

Dari total 165 orang memberikan ulasan terkait dengan pelayanan karyawan, terdapat 23% memberikan pengalaman kurang baik atas pelayanan yang dirasakan oleh para pengunjung Labersa Toba Hotel & Convention Center. Ulasan dan *review* pengunjung tersebut memberikan informasi kurang maksimalnya kinerja karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center. Jika masalah kualitas

karyawan ini terus dibiarkan, maka reputasi perusahaan akan semakin menurun, diikuti oleh berkurangnya tingkat hunian pelanggan. Hal ini akan membuat pengunjung merasa kecewa terhadap pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam menjaga daya saing perusahaan.

Kinerja seorang karyawan terhadap perusahaannya sering kali menjadi hal yang sangat krusial dalam dunia kerja. Setiap perusahaan menginginkan karyawannya yang berkinerja baik. Agar target kerja yang baik dapat tercapai, maka salah satu yang dapat mewujudkannya adalah kualitas karyawan dalam bekerja. Melalui kualitas kerja tersebut, maka perusahaan akan mengetahui sejauh mana para karyawan mampu memahami pekerjaan yang diemban.

Oleh karenanya, guna mengoptimalkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan, diperlukan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan tersebut salah satunya adalah *Human Capital* (Sri Rahayu, 2022). *Human Capital* merupakan aset bagian penting dari aset tak terwujud yang dimiliki suatu organisasi. Tidak sedikit organisasi yang menganggap kinerja organisasi berasal dari sumber daya manusia yang bersifat *tangible asset*. Banyak perusahaan jarang memberikan perhatian terhadap *Human Capital*, padahal *Human Capital* tersebut dapat meningkatkan daya saing perusahaan (Istikamah & Wulandari, 2023). Para pimpinan perusahaan yang tidak tahu bahwa *profit* yang didapatkan perusahaan sebenarnya dari *Human Capital*, ini dikarenakan kegiatan bisnis hanya dipandang dari sisi bisnis saja (Istikamah & Wulandar, 2023). Padahal apapun bentuk dan tujuan dari suatu perusahaan, pastilah perusahaan tersebut dibangun atas dasar visi untuk mempekerjakan karyawan serta mencapai misi perusahaan, dikelola oleh manusia. Atas dasar tersebut, manusia adalah faktor yang paling strategis pada semua kegiatan organisasi (Raymond et al., 2023:83). Sehingga sumber daya manusia yang handal wajib dapat dilakukan pada kerangka *Human Capital* (Putri, 2024).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada *Staf Human Resource Development* pada Labersa Toba Hotel & Convention Center diketahui bahwa karyawan belum memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Hal ini

tampak dari kinerja karyawan di berbagai divisi terutama yang berinteraksi langsung dengan tamu, seperti *front office*, *Food and Beverage*, dan *housekeeping*. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1. 2
Data Pendidikan Karyawan Tahun 2024 Pada Labersa Toba Hotel & Convention Center

No	Jabatan	Jumlah Karyawan	S1	D3	SMA	SMK	S1 (%)	D3 (%)	SMA (%)	SMK (%)
1	Human Resources dan Departemen GA	3	3	-	-	-	100%	-	-	-
2	Front Office	12	2	4	5	1	17%	33%	42%	8%
3	Food and Beverage Product (FBP)	17	2	5	8	2	12%	29%	47%	12%
4	Food and Beverage Service (FBS)	17	3	3	9	2	18%	18%	53%	12%
5	Sales and Marketing (S&M)	4	1	3	-	-	25%	75%	-	-
6	Finance & Accounting	7	3	2	2	-	43%	29%	29%	-
7	Engineering	9	3	1	4	1	33%	11%	44%	11%
8	Housekeeping	32	-	6	23	3	-	19%	72%	9%
9	Security	19	-	2	14	3	-	11%	74%	16%
10	Driver	9	-	-	7	2	-	-	78%	22%
	Total	129	14	26	72	14				

Sumber : HRD Labersa Toba Hotel & Convention Center, 2024.

Tabel 1.2 tersebut menunjukkan mayoritas karyawan di hotel ini memiliki latar belakang pendidikan SMA secara khusus pada jabatan *front office*, sebanyak 5 orang, *Food and Beverage Product (FBP)* sebanyak 8 orang, *Food and Beverage Service (FBS)* sebanyak 9 orang, *engineering* sebanyak 4 orang, dan *housekeeping* sebanyak 23 orang. Hal ini mencerminkan belum terpenuhinya

keahlian spesifik yang dimiliki oleh karyawan yang dapat berdampak kepada tidak tercapainya target kinerja karyawan.

Minimnya keahlian yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi sejauh mana mereka dapat mencapai target kerja yang diharapkan (Ilham, 2022). Selain itu, peneliti menemukan bahwasannya karyawan yang berada pada Labersa Toba Hotel & Convention Center masih kurang terampil dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kurangnya keterampilan karyawan terlihat jelas pada beberapa aspek pelayanan, seperti sikap dan perilaku yang kurang profesional, keterampilan komunikasi yang rendah, serta ketidakmampuan dalam menangani keluhan tamu dengan baik. Contoh nyata dari kurangnya keterampilan ini adalah pada layanan *front desk*, dimana karyawan belum mampu menunjukkan keramahan dan kesopanan yang seharusnya menjadi standar di industri perhotelan. Kurangnya kepedulian dari petugas keamanan yang tampak lebih fokus pada ponsel daripada melayani tamu menunjukkan rendahnya profesionalisme dalam menjalankan tugas. Hal ini mencerminkan keterampilan yang belum memadai dalam menyelesaikan tanggung jawab kerja. Akibatnya, kurangnya keahlian dan keterampilan karyawan dapat berdampak pada tidak optimalnya kinerja secara keseluruhan.

Fenomena tersebut menggambarkan bahwa masih kurangnya kesadaran dari perusahaan kepada karyawan terlebih terkait dengan betapa pentingnya *Human Capital*. Padahal, ketika perusahaan memperhatikan *Human Capital* dengan baik, maka target perusahaan akan dapat dicapai (Putri, 2024).

Studi sebelumnya yang dilakukan oleh Sedarmayanti et al., (2020) bahwa *Human Capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Temuan berbeda juga diungkapkan Hadi & Evi Susanti Tasri, (2022) bahwa *Human Capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah Komitmen Organisasi (Rahayu Sri, 2022). Komitmen Organisasi memiliki hubungan yang erat dan berkaitan dengan organisasi. Karyawan yang berkomitmen terhadap perusahaannya ditunjukkan dengan adanya rasa percaya dan menerima tujuan, nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi serta keinginan yang kuat menjadi karyawan yang baik pada perusahaan (Maranata et al., 2022). Seorang karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi maupun rendah

akan mempunyai sikap yang tidak sama terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat komitmen organisasi yang tinggi akan memperoleh kinerja yang sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya karyawan dengan komitmen yang rendah akan sulit menghasilkan kinerja yang tidak sesuai dengan harapan (Rizal et al., 2023). Karyawan yang setia dan memiliki keterlibatan kerja akan cenderung menghasilkan kinerja yang lebih tinggi Luthans (Frimayasan Agtovia, 2020).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa komitmen organisasi ditemukan masih terdapat karyawan yang memutuskan untuk keluar dan masuk karyawan di tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan masih kurang setia untuk tetap bertahan dalam bekerja di Perusahaan. Hal itu ditandai dengan adanya peningkatan jumlah total karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1. 3
Data Turnover Karyawan Tetap Tahun 2022-2024 Labersa Toba Hotel & Convention Center

Tahun	Jumlah Bergabung	Jumlah Keluar	Total Karyawan
2022	143	18	125
2023	28	23	116
2024	48	31	129

Sumber : HRD Labersa Toba Hotel & Convention Center, 2024.

Dari tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat perputaran karyawan yang cukup signifikan di Labersa Toba Hotel & Convention Center. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2022 *turnover* tercatat sebesar 18 orang. Jumlah ini meningkat menjadi 23 orang pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 mencapai 31 orang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada tahun 2023 dan 2024. Tingginya tingkat *turnover* disebabkan oleh perusahaan belum optimal dalam menempatkan karyawan sesuai dengan pendidikan yang mereka miliki. Akibatnya, karyawan cenderung memiliki loyalitas yang rendah, yang berimbas pada rendahnya komitmen organisasional mereka terhadap perusahaan. Rendahnya

komitmen organisasional ini tercermin dari keinginan karyawan untuk berpindah tempat kerja (turnover) (Ningrum et al., 2020:200).

Adanya keinginan dari karyawan keluar dari perusahaan dapat berdampak terhadap penurunan kinerja (Dewi Asuti, 2022). Hal ini terjadi karena ketika karyawan tidak bertahan lama di perusahaan, maka perusahaan harus merekrut karyawan baru. Hal tersebut tentu membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan menyesuaikan dengan perusahaan sehingga dapat menyebabkan kinerja karyawan secara keseluruhan menjadi tidak optimal.

Menurut Ningrum et al., (2020:197) komitmen organisasional adalah sikap yang menggambarkan loyalitas individu terhadap organisasi dan merupakan suatu proses yang berkesinambungan untuk menunjukkan perhatian individu terhadap keberhasilan serta kemajuan organisasi. Komitmen ini melibatkan keterikatan emosional, keyakinan terhadap tujuan organisasi, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasional yang tinggi dapat mendorong loyalitas karyawan, meningkatkan kinerja, dan mengurangi tingkat turnover.

Fenomena tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Widyawati et al., (2022) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal dan memanfaatkan kemampuan serta keterampilannya dengan bersemangat ketika karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Temuan berbeda juga diungkapkan oleh (Randy, 2022) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh *Human Capital* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center dinilai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan, hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi kinerja dan keluhan tamu hotel.
2. Karyawan belum memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya dan karyawan masih kurang terampil dalam menjalankan tugas-tugas mereka.
3. Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center dinilai masih belum memberikan komitmen yang maksimal dilihat dari keluar masuknya (*turnover*) karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center itu tinggi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dan tidak terarah maka penulis membatasi penelitian ini, dengan berfokus pada “Pengaruh *Human Capital* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige. Responden pada penelitian ini akan berfokus pada seluruh karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?

4. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasi dalam Memediasi pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, ada pun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?
4. Untuk mengetahui terdapat pengaruh Komitmen Organisasi dalam Memediasi pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige?

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memperluas wawasan peneliti dalam memahami permasalahan yang terjadi di perusahaan, terutama yang berkaitan dengan *Human Capital* dan Komitmen Organisasi serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga akan meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis isu manajerial di perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi kebijakan perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan kemampuan kerja karyawan dan peningkatan loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengambil langkah-langkah strategis guna

meningkatkan kinerja karyawan Pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini akan menambah koleksi literatur ilmiah yang berkaitan dengan penerapan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal *Human Capital* dan komitmen organisasi, serta dampaknya terhadap kinerja. Ini akan menjadi bahan referensi yang berguna untuk studi lanjut di bidang manajemen.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang ingin membahas topik serupa, terutama mengenai *Human Capital* dan komitmen organisasi, serta hubungannya dengan kinerja karyawan. Penelitian ini juga bisa memperkaya kajian ilmiah terkait manajemen sumber daya manusia.





THE
Character Building
UNIVERSITY

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige yang berada di Jalan Saribu Raja Janji Maria, Kecamatan Balige, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih tiga bulan.

3.2 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:112) jenis-jenis penelitian dibagi menjadi dua bagian, pertama berdasarkan tujuan dan tingkat kealamiahannya (*natural setting*) objek yang diteliti. Berdasarkan tujuan, penelitian ini menggunakan penelitian dasar. Penelitian dasar bertujuan untuk mengembangkan teori dan tidak memperhatikan kegunaan yang langsung bersifat praktis. Menurut Siyoto (2015:82) penelitian dasar bertujuan untuk mengungkap merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkap pengetahuan baru yang belum pernah diketahui sebelumnya. Berdasarkan tingkat kealamiahannya lokasi penelitian, jenis penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian survei. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari lingkungan yang bersifat alami (bukan hasil rekayasa), namun tetap melakukan intervensi dalam proses pengumpulan data, seperti melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan metode lainnya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai bahan kajian untuk dianalisis dan disimpulkan (Sugiyono, 2021:126). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige yang berjumlah 129 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu. Jika ukuran populasi terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan, misalnya karena keterbatasan waktu, dana, dan tenaga, maka peneliti dapat mengambil sampel sebagai representasi dari populasi tersebut.

Pada penelitian ini penentuan sampel yang ditentukan dengan menggunakan sampel total. Sampel total merupakan teknik pengambilan sampel jika keseluruhan populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2021:127). Dikarenakan peneliti menggunakan sampel total, maka diketahui bahwasannya terdapat 129 populasi pada objek penelitian ini, itu berarti keseluruhan dari populasi tersebut digunakan sebagai sampel, yakni sebanyak 129 orang.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Rani et al., (2021:2) variabel penelitian adalah aspek yang menjadi fokus pengamatan dalam penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen dan variabel endogen, ada pun secara lengkap variabel, indikator dan item penelitian

1. Variabel eksogen

Variabel eksogen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel endogen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel eksogen yaitu *Human Capital*.

2. Variabel endogen

Variable endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogen. Dalam penelitian ini variabel endogen adalah *Komitmen Organisasi*

3.5 Defenisi Operasional

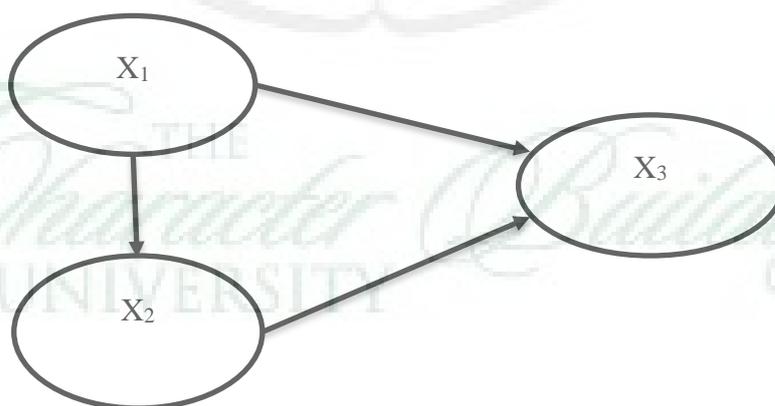
Definisi operasional dapat diartikan sebagai penguraian variabel secara operasional menurut peneliti dengan tetap mengacu pada definisi konseptual serta diikuti dengan indikator-indikator tiap variabel, termasuk juga skalanya (Rahim Rani et al., 2021). Adapun definisi operasional yang terdapat pada setiap variabel penelitian yang dilakukan meliputi :

1. Kinerja karyawan adalah hasil atau *output* atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam mencapai tujuan organisasi.
2. *Human Capital* adalah kombinasi dari *skill*, keterampilan, inovasi, dan kemampuan seseorang. Perusahaan harus berpandangan bahwa manusia itu sebagai modal, yang berfungsi untuk menciptakan nilai tambah pada suatu perusahaan.
3. Komitmen organisasi merupakan kesetiaan karyawan pada perusahaan yang tercermin dari ketidakhadiran dan angka perputaran karyawan. Semakin lama seseorang karyawan bekerja pada perusahaan yang sama, maka dapat dilihat sebagai individu yang berkomitmen tinggi.

3.6 Desain Penelitian

Desain riset pada penelitian ini yaitu penelitian yang mengaitkan antara variabel *Human Capital* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige. Keterkaitan antar variabel tersebut berbentuk kausalitas sehingga desain penelitian secara khusus berupa kausal korelatif. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3. 1
Desain Penelitian



3.7 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data dilakukan agar memperoleh data-data yang valid dan sah. Sehingga hasil dan kesimpulan penelitian nantinya tidak diragukan keabsahannya (Widodo Slamet et al., 2023)

Untuk mendukung penelitian ini serta memperoleh data yang diperlukan, digunakan beberapa jenis data, yaitu :

3.7.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Sumber data merupakan pihak yang secara langsung memberikan informasi kepada peneliti. Pengumpulan data primer dilakukan melalui dua metode, yaitu metode observasi dan wawancara dengan menggunakan kuisisioner yang disusun oleh peneliti (Sugiyono, 2021:296).

3.7.1.1 Observasi

Observasi memiliki karakteristik yang lebih spesifik dibandingkan dengan teknik lain, seperti wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu melibatkan interaksi dengan individu, observasi tidak hanya berfokus pada manusia tetapi juga mencakup objek-objek di lingkungan sekitarnya. (Sugiyono, 2021:203). Observasi adalah cara dalam mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan pada objek penelitian Fenti, (2020:17).

3.7.1.2 Wawancara

Menurut Sujarweni V. Wiratna, (2019:157) wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara secara langsung dengan responden secara sistematis yang bertujuan untuk menggali informasi.

3.7.1.3 Kuisisioner

Menurut Sugiyono, (2021:199) kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Semantic Differential* yang dikembangkan oleh *Osgood*. Skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak berupa pilihan ganda mau pun *checklis*, akan tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawabannya “*sangat positif*” yang terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang “*sangat negatif*” terletak pada bagian kiri garis. Jadi, jawabannya positif dan negatifnya merupakan lawan kata. Data yang dihasilkan adalah data interval dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang garis dengan sistem penskoran 1 sampai 5, dimana skor paling positif untuk setiap butir ialah 5, skor netral untuk setiap butir ialah 3, dan skor paling negatif untuk setiap butir ialah 1 (Sugiyono, 2021:199).

3.7.2 Data Sekunder

Menurut Sujarweni V. Wiratna, (2019:156) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Tujuan penggunaan data sekunder merupakan untuk mendukung dan melengkapi data primer.

3.7.2.1 Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah serta mengumpulkan data dari berbagai literatur dan sumber lain yang relevan dan dianggap dapat memberikan informasi terkait penelitian (Sujarweni V. Wiratna, 2019:157).

3.7.2.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengutip data yang diperoleh dari objek penelitian (Sugiyono, 2021:314).

3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang disusun oleh peneliti sendiri. Menurut Sugiyono (2019:92), “Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, instrumen ini

digunakan untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena sosial, atau fenomena alam.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang akurat menggunakan skala Likert. Sugiyono (2019:134) menyatakan bahwa "Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial." Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket atau kuesioner dengan skala yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1

Tabel Instrumen Skala Semantic Diferensial

Butir Pernyataan				
1	2	3	4	5

Tabel 3. 2

Layout Kuisisioner

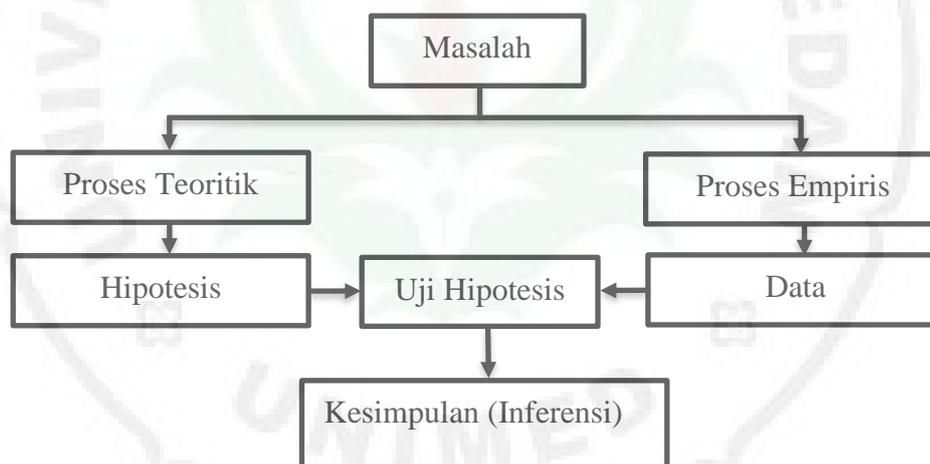
No	Variabel	Indikator	Item	Skala Pengukuran
1	Kinerja Karyawan	Kualitas	1,2	Interval
		Kuantitas	3,4	
		Ketepatan waktu	5,6	
		Evektivitas	7,8	
		Kemandirian	9,10	
2	<i>Human Capital</i>	Pengetahuan	11,12	Interval
		Keahlian	13,14	
		Kemampuan	15,16	
		Keterampilan	17,18	
3	Komitmen Organisasi	Komitmen afektif (affective commitment)	19,20	Interval
		Komitmen kontinyu (continuance commitment)	21,22	

		Komitmen normatif (normatif commitment)	23,24	
--	--	---	-------	--

3.9 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah tahapan terstruktur yang diterapkan untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti (Fenti, 2020:17). Prosedur penelitian ini dapat digambar sebagai berikut :

Gambar 3. 2
Prosedur Penelitian



Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Sugiono 2021.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Uji Instrumen Penelitian

3.10.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan bertujuan untuk menentukan apakah suatu kuesioner benar-benar sah atau valid. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan di dalamnya dapat menggambarkan dengan tepat hal yang ingin diukur melalui kuesioner tersebut (Ghojali, 2018:51).

Validitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Koefisien *Product Moment Pearson*. Penentuan butir-butir item yang valid dan yang gugur, didasarkan pada tabel *r product moment*. Suatu item kuesioner

dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%). Sebaliknya, jika nilai r hitung $< r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka item kuesioner tersebut tidak valid (Ghozali Imam, 2018:51).

Untuk mengukur validitas uji coba angket, peneliti menggunakan rumus *korelasi product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah produk skor X

$\sum Y$ = Jumlah produk skor Y

3.10.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45).

Pengukuran reliabilitas dapat diukur dengan metode *one shot*, yaitu pengukuran yang dilakukan sekali saja. Dalam metode ini, hasil pengukuran dibandingkan dengan pertanyaan lain atau dianalisis berdasarkan korelasi antar jawaban. Instrumen untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila : Hasil $\alpha > 0,60 = reliable$ dan hasil $\alpha < 0,60$ tidak *reliable* (Ghozali Imam, 2018:45). Untuk menghitung reliabilitas angket, peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ $df = n-2$ maka dapat disimpulkan bahwa item tersusun secara reliabel.

3.10.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menganalisis karakteristik data yang digunakan dalam penelitian, dengan tujuan memastikan model analisis yang sesuai. Dalam penelitian ini, model regresi yang digunakan mengharuskan pengujian asumsi terhadap data, yang mencakup :

3.10.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan uji F mengandalkan asumsi bahwa residual berdistribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, maka hasil uji statistik dapat menjadi tidak valid, terutama pada ukuran sampel yang kecil. (Ghozali, 2018:161).

Pada dasarnya distribusi normal merupakan suatu distribusi yang menunjukkan sebaran data yang seimbang yang sebagian besar data adalah mendekati nilai *mean*. Kalau digambarkan dengan histogram, akan menyerupai bentuk lonceng. Selain itu melalui uji normalitas P-P Plot data terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal (Ghozali Imam, 2018:161).

Analisis statistik yang digunakan untuk mendeteksi normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik. Uji statistik sederhana yang dapat dilakukan berdasarkan nilai *Kolmogorov Smirnov*. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima, sehingga data residu tidak berdistribusi normal, dan sebaliknya. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 ditolak, sehingga data residual berdistribusi normal (Ghozali Imam, 2018:161). Jika data yang diperoleh tidak terdistribusi normal maka untuk melakukan analisis statistik parametrik selanjutnya tidak bisa di lanjutkan. Ada beberapa cara untuk mengatasi data yang tidak terdistribusi normal yaitu dengan membuang outliers, transformasi data, atau mengubah analisis ke analisis non parametrik. Menurut (Ghozali Imam, 2018:161) rumus Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut

$$KD = \frac{1,36 n_1 + n_2}{n_1 n_2}$$

Dimana:

KD = Jumlah kolmogrov-smirnov yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

3.10.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *variance* residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Jika *variance* residual tetap konstan antar pengamatan, maka kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, sedangkan jika *variance* berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya memenuhi asumsi homoskedastisitas, atau dengan kata lain, tidak mengalami heteroskedastisitas (Ghojali, 2018:139).

3.10.2.3 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara variabel bebas (independen) dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Variabel ortogonal sendiri merujuk pada variabel independen yang memiliki korelasi nol antara satu sama lain. (Ghojali, 2018:107).

Pengujian multikolonieritas dapat dilihat dari besaran VIF (Volume Inflation Factor) dan tolerance. Tolerance bertujuan mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai $VIF = 1/tolerance$. Nilai cut off yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghojali, 2018:107).

3.10.3 Analisis Jalur

Path analysis digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening dengan menerapkan metode analisis jalur. Teknik ini merupakan pengembangan

dari regresi linear berganda, di mana regresi digunakan untuk memperkirakan hubungan kausal antar variabel dalam suatu model yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Struktur hubungan kausal antar variabel dirancang berdasarkan landasan teoritis yang mendukung penelitian (Ghojali, 2018:245).

3.10.3.1 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dalam variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu, di mana semakin tinggi nilai (R^2), semakin baik model dalam memprediksi variabel yang diteliti. Pengujian ini dilakukan untuk menilai serta memperkirakan sejauh mana variabel independen secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas (Ghozali Imam, 2018:179).

3.10.4 Uji Hipotesis

Dalam melakukan uji hipotesis peneliti menggunakan teknik analisis data berupa analisis jalur dengan tahapan sebagai berikut:

3.10.4.1 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang linear atau tidak secara signifikan antar variabel penelitian. Uji linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan tabel Anova, dengan melihat nilai signifikan *linearity*. Dua variabel dikatakan linear secara signifikan apabila nilai signifikan *linearity* data $< 0,05$ (Ghojali, 2018:167).

3.10.4.2 Persamaan Struktural

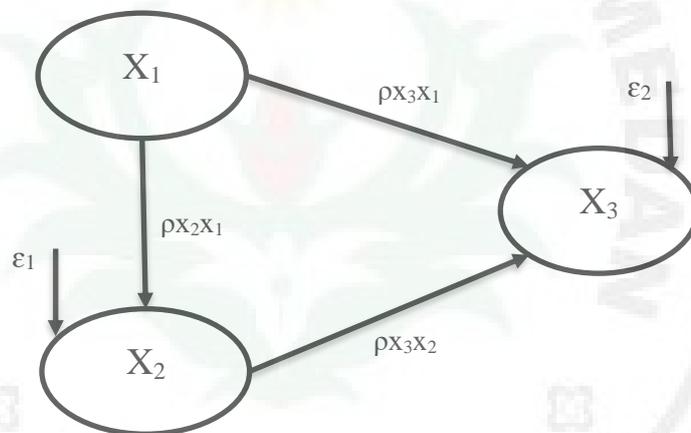
Adapun penyusunan persamaan struktural pada penelitian ini yang bertujuan untuk menggambarkan korelasi antar variabel, ialah sebagai berikut:

$$X_2 = \rho_{21}X_1 + \varepsilon_1$$

$$X_3 = \rho_{31}X_1 + \rho_{32}X_2 + \varepsilon_2$$

3.10.4.3 Diagram Jalur

Gambar 3.3
Diagram Jalur



Dimana:

$\rho_{X_2X_1}$: koefisien penelitian dari $X_1 \rightarrow X_2$

$\rho_{X_3X_1}$: koefisien penelitian dari $X_1 \rightarrow X_3$

$\rho_{X_3X_2}$: koefisien penelitian dari $X_2 \rightarrow X_3$

$\varepsilon_1, \varepsilon_2$: residual error

3.10.4.3 Uji Pengaruh Langsung

3.10.4.3.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau melihat tingkat signifikansi. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikansi $\geq 0,05$ hipotesis ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikansi \leq

0,05 hipotesis ditolak hipotesis diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

3.10.4.4 Uji Pengaruh Tidak Langsung

3.10.4.4.1 Pengukuran Mediasi (Uji Upsilon V)

Pengukuran mediasi atau uji epsilon (v) merupakan pengujian hipotesis yang digunakan dalam mengetahui bagaimana variabel mediasi memengaruhi korelasi antara variabel independen dan dependen (Muawanah & Pujiyanto, 2024). Menurut (Ogbeibu et al., 2021) pengukuran mediasi pada uji epsilon (v) terdiri dari tiga kategori, yaitu pengaruh mediasi kategori tinggi pada nilai 0,175, kategori sedang pada nilai 0,075, dan kategori rendah pada nilai 0,01. Adapun rumus dalam uji epsilon (v) sebagai berikut:

$$v = \beta^2_{MX} \beta^2_{YMX}$$

Sumber:Ogbeibu et al (2021)

Dimana:

β_{MX} = Nilai path coefficient dari variabel independen ke variabel mediasi

β_{YMX} = Nilai path coefficient dari variabel mediasi ke variabel dependen

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Labersa Toba Hotel and Convention Centre merupakan hotel bintang empat pertama dan satu-satunya yang berada di Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara. Hotel ini berdiri di bawah naungan PT. Hutahean yang didirikan oleh seorang pengusaha yang bernama Harangan Wilmar Hutahean. Beliau sangat mencintai tanah kelahirannya dan memiliki mimpi untuk membangun kawasan Danau Toba supaya menjadi lebih dikenal hingga ke seluruh penjuru dunia. Oleh karena itu, Labersa Toba Hotel and Convention Centre dibangun sebagai bentuk dukungan terhadap pengembangan pariwisata Danau Toba. Hotel ini telah berdiri pada tanggal 29 Februari 2019 dan melakukan *Grand Opening* pada tanggal 12 Maret 2019. Hotel bintang empat ini berada di Jalan Saribu Raja Janji Maria, Kecamatan Balige, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara. Labersa Toba Hotel and Convention Centre terdiri dari sembilan lantai dengan kamar berjumlah 152 dan 3 lift khusus untuk tamu ditambah dengan fasilitas-fasilitas seperti 1 ballroom berkapasitas 1.000 orang, 3 ruang rapat yang mampu menampung 100 orang, 1 restoran yang bernama sadaa resto, 1 bar bernama Sky Eigh Cafe yang terbuka untuk umum.

Gambar 4. 1

Logo Labersa Toba Hotel & Convention Center



Sumber : Manajemen SDM Labersa Toba Hotel and Convention Centre

4.1.1.2 Visi dan Misi Labersa Toba Hotel and Convention Centre

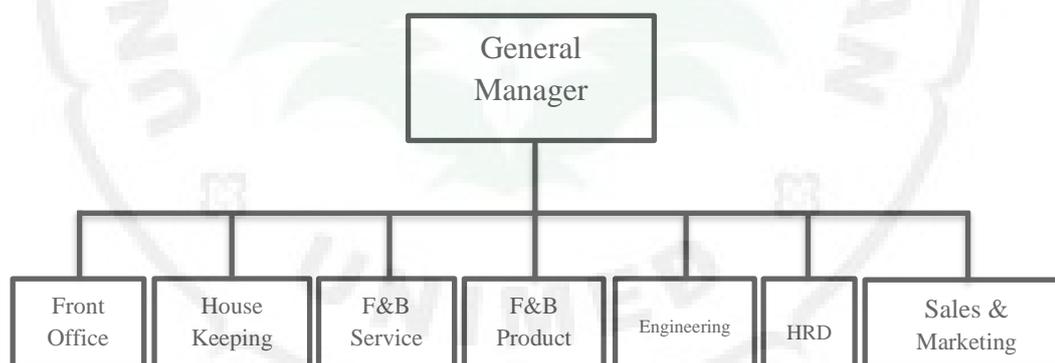
Visi: Authentic Hospitality in Toba

Misi :

1. Hotel bintang empat pertama (produk & pelayanan) di area super prioritas Toba yang asih otentik.
2. Hotel bintang empat diarea otentik Toba (area & budaya) yang berkomitmen untuk menyajikan pelayanan & produk yang prima serta berskala nasional & internasional.

4.1.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Labersa Toba Hotel & Convention Center



Sumber : HRD Labersa Toba Hotel & Convention Center

4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian

Pengumpulan data penelitian dilakukan di Labersa Toba Hotel and Convention Centre, yang berlokasi di Jalan Saribu Raja Janji Maria, Kecamatan Balige, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre, dengan jumlah responden sebanyak 129 orang. Dari hasil penelitian terhadap 129 responden ini, penulis mengklasifikasikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, lama bekerja, departemen, dan pendidikan.

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Penelitian

Berdasarkan hasil pengisian kuisioner, maka dapat diketahui gambaran tentang jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4. 1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	80	62%
Perempuan	49	38%
Total	129	100%

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keadaan karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki sebanyak 80 orang (62%) dan perempuan sebanyak 49 orang (38%). Sehingga dapat dikatakan responden dalam penelitian ini mayoritas laki-laki.

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2

Identitas Responden Berdasarkan Usia

Jenis Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-29 tahun	62	48%
30-39 tahun	49	38%
40-49 tahun	16	12%
50-59 tahun	2	2%
Total	129	100%

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 129 karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre pada saat penelitian adalah yang menjadi responden penelitian ini terdiri dari 62 orang berusia 20-29 tahun (48%), 49 orang

berusia 40-49 tahun (38%) , 16 orang berusia lebih dari 40-49 tahun (12%), dan 2 orang berusia 50-59 tahun.

4.1.2.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4. 3

Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
< 1 tahun	39	30,23%
<1-3 tahun	43	33,33%
3-5 tahun	29	22,48%
>5 tahun	18	13,95%
Total	129	100%

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 129 karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre pada saat penelitian yang menjadi responden penelitian ini terdiri dari 39 orang (30,23%) dengan lama bekerja < 1 tahun, 43 orang (33,33%) dengan lama bekerja <1-3 tahun, 29 orang (22,48%) dengan lama bekerja 3-5 tahun, dan 18 orang (13,95%) dengan lama bekerja > tahun.

4.1.2.4 Karakteristik Berdasarkan Departemen

Tabel 4. 4

Identitas Responden Berdasarkan Departemen

Departemen	Jumlah	Persentase (%)
Human Resources & GA	3	2.33%
Front Office	12	9.30%
Food & Beverage Product (FBP)	17	13.18%
Food & Beverage Service (FBS)	17	13.18%
Sales & Marketing (S&M)	4	3.10%
Finance & Accounting	7	5.43%
Engineering	9	6.98%
Housekeeping	32	24.81%
Security	19	14.73%
Driver	9	6.98%

Total	129	100%
--------------	------------	-------------

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 129 karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre pada saat penelitian yang menjadi responden penelitian ini terdiri dari 3 orang (2.33%) departemen Human Resources & GA, 12 orang (9.30%) departemen Front Office, 17 orang (13.18%) departemen Food & Beverage Product (FBP), 17 orang (13.18%) departemen Food & Beverage Service (FBS), 4 orang (3.10%) departemen Sales & Marketing (S&M), 7 orang (5.43%), 9 orang (6.98%) departemen Finance & Accounting, 32 orang (24.81%) departemen Housekeeping, 19 (14.73%) departemen Security, dan 9 orang (6.98%) departemen Driver.

4.1.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 5

Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	72	57,14%
SMK	14	11,11%
D3	26	20,63%
S1	14	11,11%
Total	129	100%

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 129 karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre pada saat penelitian yang menjadi responden penelitian ini terdiri dari 72 orang (57,14%) SMA, 14 orang (11,11%) SMK, 26 (20,63%) SMK, 26 orang (20,63%) D3, dan 14 orang (11,11%) S1.

4.1.3 Gambaran Distribusi Item

Gambaran distribusi item menggunakan alat ukur statistik hipotetik yang terdiri dari 3 bagian yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Distribusi item tersebut akan menyajikan gambaran tabel data mengenai item atas jawaban dari kuisioner yang telah disebarakan kepada karyawan Labersa Toba Hotel and Convention Centre, sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Distribusi Item

Variabel	Rumus	Ketentuan	Kategori
<i>Human Capital</i> (X_1)	$X < M - 1SD$	$X < 18,7$	Rendah
	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$18,7 \leq X < 29,3$	Sedang
	$M + 1SD \leq X$	$29,3 \leq X$	Tinggi
Komitmen Organisasi (X_2)	$X < M - 1SD$	$X < 14$	Rendah
	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$	$14 \leq X < 22$	Sedang
	$M + 1SD \leq X$	$22 \leq X$	Tinggi
Kinerja Karyawan (X_3)	$X < M - 1SD$	$X < 23,4$	Rendah
	$M + 1SD \leq X$	$23,4 \leq X < 36,6$	Sedang
	$X < M - 1SD$	$36,6 \leq X$	Tinggi

Sumber : Kuisioner Penelitian

Perhitungan kategori untuk variabel *Human Capital*, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel di atas. Berikut hasil kategorisasi variabel yang disajikan dalam bentuk tabel.

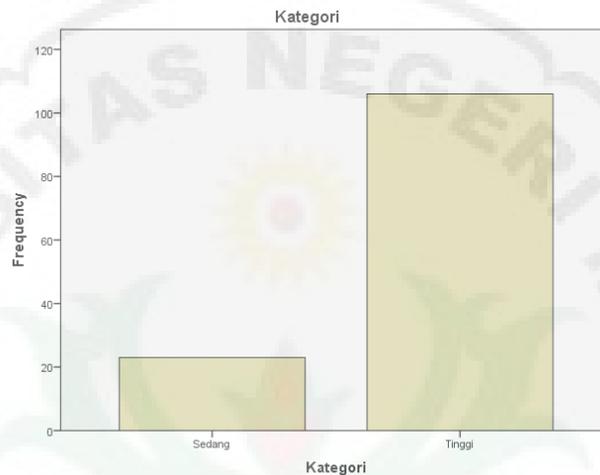
Tabel 4. 7
Hasil Kategorisasi Variabel

Variabel	Kategori					
	Rendah		Sedang		Tinggi	
	F	%	F	%	F	%
<i>Human Capital</i>	0	0	23	17,8	106	82,2
Komitmen Organisasi	0	0	24	18,6	105	81,4
Kinerja Karyawan	0	0	25	19,4	104	80,6

Sumber : Kuisioner Penelitian

Berikut deskripsi kategorisasi jawaban responden variabel *Human Capital*, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan.

4.1.2.2.1 Deskripsi Data Variabel *Human Capital* (X_1)



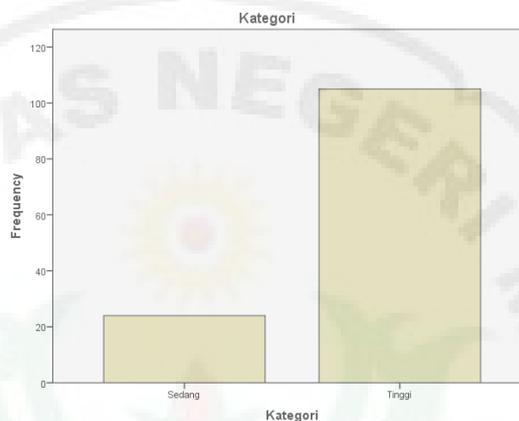
Berdasarkan grafik diatas dapat kita lihat bahwa pernyataan mengenai *Human Capital* menunjukkan adanya variasi pilihan jawaban yang disediakan. Kategori terbagi menjadi tiga kelompok yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Berdasarkan nilai standar deviasi skor *Human Capital* sebesar 5,3 dan rata-rata skor *Human Capital* sebesar 24 dapat diketahui bahwa kategori data yang tergolong rendah berada pada skor dibawah 18,7 sebanyak 1 responden (0%), kategori data yang tergolong sedang berada pada rentang skor diatas 18,7 dan dibawah 29,3 sebanyak 23 responden (17,8%), dan kategori data yang tergolong tinggi berada pada skor diatas 29,3 sebanyak 106 responden (82,2%).

Distribusi data yang didominasi oleh kategori tinggi merupakan keterbatasan dalam proses penelitian yang tidak bisa di intervensi oleh peneliti dalam mengisi angket. Dalam konteks penelitian ini, diduga terdapat pengaruh eksternal yang turut membentuk pola jawaban responden. Salah satu kemungkinan adalah adanya arahan informal atau dorongan dari pihak internal, seperti HRD, agar karyawan memberikan penilaian dalam kategori sedang hingga tinggi. Hal ini bisa terjadi sebagai bagian dari upaya untuk menunjukkan citra positif terhadap kualitas sumber daya manusia di instansi tersebut.

Dengan demikian, peneliti tetap memandang hasil data ini secara kritis dan mempertimbangkan adanya dinamika di lapangan yang mungkin memengaruhi

objektivitas pengisian kuesioner, tanpa mengurangi validitas data yang telah dikumpulkan secara prosedural.

4.1.2.2.1 Deskripsi Data Variabel Komitmen Organisasi (X_2)



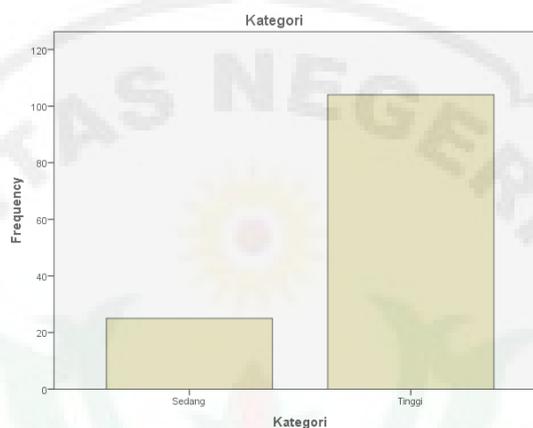
Berdasarkan grafik di atas dapat kita lihat bahwa pernyataan mengenai Komitmen Organisasi menunjukkan adanya variasi pilihan jawaban yang disediakan. Kategori terbagi menjadi tiga kelompok yaitu rendah, sedang dan tinggi. Berdasarkan nilai standar deviasi skor Komitmen Organisasi sebesar 4 dan rata-rata skor Komitmen Organisasi sebesar 18 dapat diketahui bahwa kategori data yang tergolong rendah berada pada skor dibawah 14 sebanyak 0 responden (0%), kategori data yang tergolong sedang berada pada rentang skor diatas 14 dan dibawah 22 sebanyak 24 responden (18,6%), dan kategori data yang tergolong tinggi berada pada skor diatas 22 sebanyak 105 responden (81,4%).

Tingginya persentase pada kategori tinggi tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki komitmen organisasi yang tinggi secara faktual. Hasil ini juga perlu dipahami dengan mempertimbangkan konteks pengisian kuesioner, di mana terdapat kemungkinan bahwa responden cenderung memberikan jawaban yang sesuai dengan harapan atau persepsi umum di lingkungan kerja. Selain itu, dalam praktiknya, tidak menutup kemungkinan adanya pengaruh eksternal, seperti arahan informal dari pihak tertentu, yang dapat mendorong responden untuk memberikan penilaian dalam kategori sedang hingga tinggi.

Oleh karena itu, peneliti tetap melakukan interpretasi hasil secara kritis dan kontekstual, dengan menyadari bahwa pola distribusi jawaban dapat dipengaruhi

oleh faktor-faktor di luar kontrol peneliti, tanpa mengurangi integritas dari proses pengumpulan data itu sendiri.

4.1.2.2.1 Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan (X_3)



Berdasarkan grafik di atas dapat kita lihat bahwa pernyataan mengenai Kinerja Karyawan menunjukkan adanya variasi pilihan jawaban yang disediakan. Kategori terbagi menjadi tiga kelompok yaitu sedang dan tinggi. Berdasarkan nilai standar deviasi skor kinerja karyawan sebesar 6,6 dan rata-rata skor kinerja karyawan sebesar 30 dapat diketahui bahwa kategori data yang tergolong rendah berada pada skor dibawah 23,4 sebanyak 0 responden (0%), kategori data yang tergolong sedang berada pada rentang skor diatas 23,4 dan dibawah 36,6 sebanyak 25 responden (19,4%), dan kategori data yang tergolong tinggi berada pada skor diatas 104 sebanyak 80,6 responden (80,6%).

Tingginya distribusi skor pada kategori tinggi tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh karyawan menunjukkan performa yang tinggi secara merata. Hasil ini juga dapat dipengaruhi oleh cara pandang responden dalam mengisi kuesioner, di mana terdapat kemungkinan bahwa mereka memberikan penilaian yang mencerminkan norma atau ekspektasi internal dalam organisasi. Selain itu, adanya pengaruh eksternal seperti dorongan atau arahan tidak langsung dari pihak tertentu juga mungkin memengaruhi kecenderungan responden untuk memilih jawaban pada kategori sedang hingga tinggi.

Dengan demikian, peneliti tetap menempatkan hasil ini dalam kerangka analisis yang kritis dan kontekstual, serta memperhatikan bahwa proses pengisian

kuesioner tidak terlepas dari dinamika sosial dan organisasi yang ada di lingkungan penelitian. Hal ini dilakukan untuk menjaga obyektivitas dalam interpretasi data, tanpa mengurangi validitas prosedural dari penelitian yang telah dilakukan.

4.2 Uji Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Sebelum kuisisioner digunakan pada penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan pada responden di luar sampel penelitian namun memiliki karakteristik yang sama dengan pengambilan sampel sebesar 30 karyawan dari Hotel Santika Premier Dyandara Medan. Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuisisioner layak dan valid digunakan. Menurut Ghajali (2018:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Validitas kuisisioner pada penelitian ini diuji dengan menggunakan Rumus Koefisien *Product Moment Pearson*. Penentuan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, dilakukan dengan tabel *r product moment*. Dengan kriteria dimana r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut tidak valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

4.2.1.1 Variabel *Human Capital* (X_1)

Pengujian validitas untuk variabel *Human Capital* (X_1) diberikan kepada 30 responden di luar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 8
Uji Validitas Variabel *Human Capital* (X_1)

Pernyataan	Perason Correlation	Nilai r Tabel Sig 5% (df=30-2)	Keterangan
X1.1	0,842	0.361	valid
X1.2	0,884	0.361	valid
X1.3	0,825	0.361	valid
X1.4	0,723	0.361	valid
X1.5	0,640	0.361	valid
X1.6	0,760	0.361	valid
X1.7	0,658	0.361	valid
X1.8	0,731	0.361	valid

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai r hitung menunjukkan bahwa dari 8 butir angket variabel *Human Capital* (X_1) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pernyataan layak digunakan dalam penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} yang berkisar antara 0,640 hingga 0,884, dimana seluruhnya lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan $df=28$. Nilai tertinggi terdapat pada indikator X1.1 sebesar 0,884.

4.2.1.2 Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Pengujian validitas untuk variabel Komitmen Organisasi (X_2) diberikan kepada 30 responden di luar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 9
Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Pernyataan	Perason Correlation	Nilai r Tabel Sig 5% (df=30-2)	Keterangan
X2.1	0,502	0.361	valid
X2.2	0,516	0.361	valid
X2.3	0,704	0.361	valid
X2.4	0,783	0.361	valid
X2.5	0,713	0.361	valid
X2.6	0,660	0.361	valid

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai r hitung menunjukkan bahwa dari 8 butir angket variabel Komitmen Organisasi (X_2) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pernyataan layak digunakan dalam penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} yang berkisar antara 0,502 hingga 0,783, dimana seluruhnya lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan $df=28$. Nilai tertinggi terdapat pada indikator X2.4 sebesar 0,783.

4.2.1.3 Variabel Kinerja Karyawan (X_3)

Pengujian validitas untuk variabel Kinerja Karyawan (X_3) diberikan kepada 30 responden di luar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 10
Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X_3)

Pernyataan	Perason Correlation	Nilai r Tabel Sig 5% (df=30-2)	Keterangan
X2.1	0,745	0.361	valid
X2.2	0,777	0.361	valid
X2.3	0,706	0.361	valid
X2.4	0,713	0.361	valid
X2.5	0,645	0.361	valid
X2.6	0,736	0.361	valid

X2.7	0,750	0.361	valid
X2.8	0,784	0.361	valid
X2.9	0,624	0.361	valid
X2.10	0,649	0.361	valid

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai r hitung menunjukkan bahwa dari 8 butir angket variabel Kinerja Karyawan (X_3) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pernyataan layak digunakan dalam penelitian.

Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} yang berkisar antara 0,624 hingga 0,784, dimana seluruhnya lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan $df=28$. Nilai tertinggi terdapat pada indikator X2.8 sebesar 0,784.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lainnya atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliable, apabila : Hasil $\alpha > 0,60 = reliable$ dan hasil $\alpha < 0,60$ tidak *reliable* (Ghozali Imam, 2018:45)

Tabel 4. 11

Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Hasil
<i>Human Capital</i>	0.892	Reliable
Komitmen Organisasi	0,717	Reliable
Kinerja Karyawan	0,889	Reliable

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Human Capital*, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan dinyatakan reliabel. Hal itu karena hasil Cronbach's Alpha memperoleh hasil di atas 0,60.

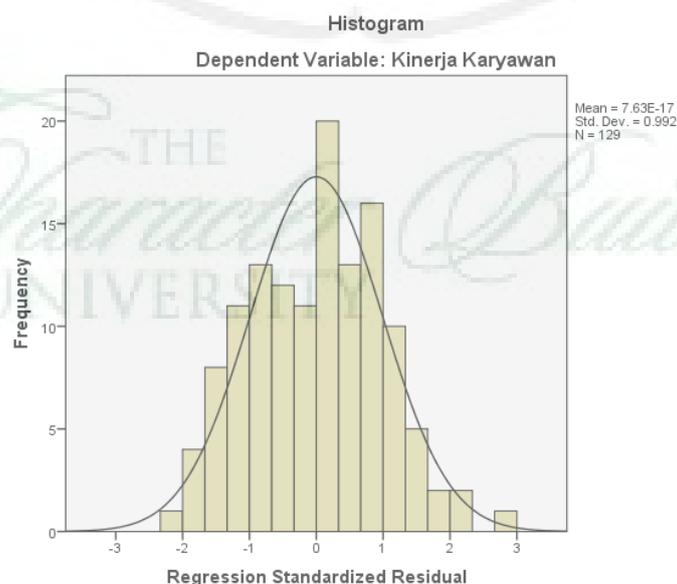
4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi :

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi tersebut dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghojali, 2018:161).

Gambar 4. 3
Diagram Histogram



Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan gambar diagram histogram diatas yang sebaran data yang seimbang yang sebagian besar data adalah mendekati nilai mean serta menyerupai bentuk lonceng, maka data pada penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal. Pada dasarnya distribusi normal merupakan suatu distribusi yang menunjukkan sebaran data yang seimbang yang sebagian besar data adalah mendekati nilai *mean*. Kalau digambarkan dengan histogram, akan menyerupai bentuk lonceng.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38233589
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.057
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

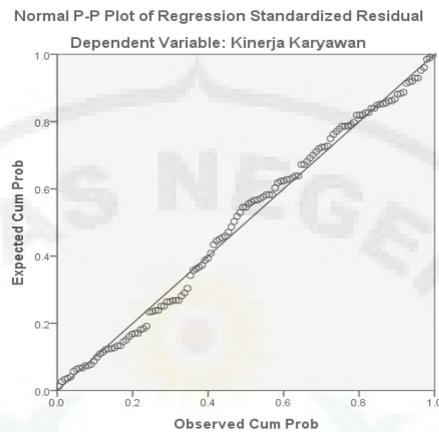
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Analisis statistik yang digunakan untuk mendeteksi normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik. Uji statistik sederhana yang dapat dilakukan berdasarkan nilai *Kolmogorov Smirnov*. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima, sehingga data residu tidak berdistribusi normal, dan sebaliknya. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 ditolak, sehingga data residual berdistribusi normal (Ghozali Imam, 2018:161). Dari gambar uji normalitas Kolmogorof-smirnov (Uji K-S) menunjukkan hasil signifikansi sebesar 0,200. Dengan demikian nilai residual dinyatakan berdistribusi normal.

Gambar 4. 4
Grafik P-P Plot



Sumber : Hasil olah data SPSS

Selain itu, melalui uji normalitas P-P Plot data terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka, berdasarkan grafik P-P Plot di atas, dapat dilihat bahwasannya titik-titik mendekati garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, yang artinya data penelitian berdistribusi normal.

3.10.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dikatakan Homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik itu apabila terjadi Homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghojali, 2018:139).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	S.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.108	1.773		1.189	.237
Human Capital	.001	.051	.001	.013	.990
Komitmen Organisasi	.027	.070	.039	.391	.696

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwasannya nilai signifikansi untuk variabel *Human Capital* sebesar 0,990, yang lebih besar dari 0,05. Kemudian untuk variabel komitmen organisasi memiliki signifikansi sebesar 0,696, yang lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05 itu berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada setiap variabel. Hasil ini menunjukkan bahwa syarat heteroskedastisitas varians data semua variabel yang diteliti telah terpenuhi.

3.10.2.3 Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghojali, 2018:107).

Pengujian multikolonieritas dapat dilihat dari besaran VIF (Volume Inflation Factor) dan tolerance. Tolerance bertujuan mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai $VIF = 1/tolerance$. Nilai cut off yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah *nilai tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghojali, 2018:107).

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Human Capital	.784	1.276
	Komitmen Organisasi	.784	1.276

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan uji multikolonieritas di atas, diketahui bahwa nilai tolerance untuk *Human Capital* sebesar $0,784 > 0,10$ dan nilai VIF untuk *Human Capital* adalah $1.276 < 10$, artinya tidak terjadi multikolonieritas pada variabel ini. Pada variabel Komitmen Organisasi diketahui nilai *tolerancenya* adalah $0,784 > 0,10$, dan nilai VIF untuk Komitmen Organisasi adalah $1.276 < 10$, artinya tidak terjadi

multikolinearitas pada variabel ini. Dengan demikian, kedua variabel tersebut tidak memiliki hubungan linear yang kuat satu sama lain dan dapat diinterpretasikan dengan baik dalam model regresi.

4.4 Analisis Jalur

4.4.1 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas (Ghozali Imam, 2018:179).

Tabel 4. 12
Koefisien Determinasi

No	Variabel	R Square	Persentase (%)
1	$(X_1) \longrightarrow (X_2)$	0,210	21%
2	$(X_1) \longrightarrow (X_3)$	0,293	46.2%
3	$(X_2) \longrightarrow (X_3)$	0,169	

Sumber Tabel Model Summary SPSS 23

Berdasarkan tabel koefisien determinasi di atas, dapat diketahui besaran pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Diketahui nilai R Square sebesar 0,210 yang berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi sebesar 21%, sedangkan sisanya 79% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

2. Diketahui nilai R Square sebesar 0,462 yang berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel *Human Capital* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan sebesar 46,2%, sedangkan sisanya 53.8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Dikarenakan pada poin kedua besaran pengaruh yang diketahui antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan yaitu X_1 dan X_2 terhadap X_3 , maka untuk mengetahui besaran pengaruh tiap variabel secara parsial digunakan rumus :

$$SE(X)\% = \text{Beta}_x \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

Keterangan :

- βX adalah koefisien regresi (Beta) untuk variabel XXX yang menunjukkan pengaruh langsung variabel tersebut terhadap variabel dependen.
- **Koefisien Korelasi** menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen.
- **SE(X)%** menunjukkan besaran pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persentase.

Tabel 4.13

Pengaruh Antara Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi	Adjust R Square
X_1	0,449	0,547	33,3%
X_2	0,210	0,418	
Total			

Sumber : Olah data SPSS Tabel Correlations & Coefficients

4.5 Uji Hipotesis

Dalam melakukan uji hipotesis peneliti menggunakan teknik analisis data berupa analisis jalur dengan tahapan sebagai berikut :

4.5.1 Uji Lineartitas

Uji lineartitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang linear atau tidak secara signifikan antar variabel penelitian. Uji linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan tabel Anova, dengan melihat nilai signifikan *linearty*. Dua variabel dikatakan linear secara signifikan apabila nilai signifikan *linearity* data $> 0,05$ (Ghozali, 2018:167).

Tabel 4. 14
Uji Linearitas

No	Variabel	F Hitung	Sig. Deviation Hasil from Linearity	Hasil
1	$(X_1) \rightarrow (X_2)$	1,76	0,126	Linear
2	$(X_1) \rightarrow (X_3)$	1,004	0,457	Linear
3	$(X_2) \rightarrow (X_3)$	1,96	0,164	Linear

Sumber: Tabel Annova data SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa model regresi untuk semua variabel penelitian yang diteliti adalah linear dan nilai signifikansi *deviation from linearity* $> 0,05$. Hal ini berarti terdapat hubungan yang linear antar variabel independen terhadap dependen dan analisis dapat dilanjutkan.

4.5.2 Diagram Jalur

Selanjutnya dari hasil perhitungan koefisien sub-struktur maka dapat digambarkan diagram jalur di bawah ini. Analisis jalur biasa dikenal dengan *analysis path* yang digunakan untuk mengetahui hubungan ketergantungan langsung diantara satu set variabel. Analisis jalur juga dapat digunakan untuk mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung (Ghozali, 2018). Dibawah ini merupakan gambar analisis jalur pada penelitian ini :

Tabel 4. 15
Koefisien Nilai Jalur

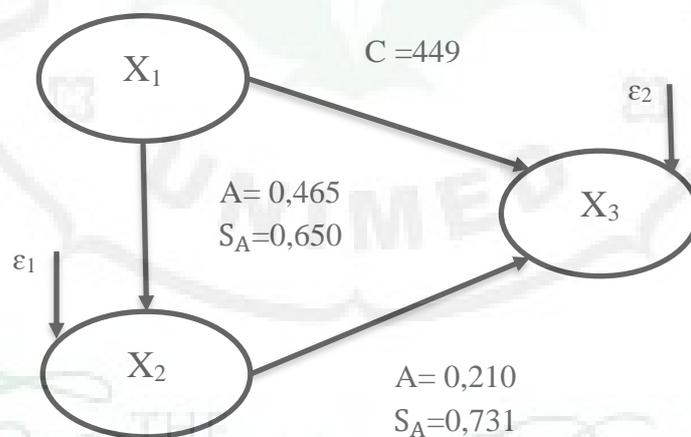
No.	Koefisien Jalur	Hasil (Beta)	T	Sig.
1	$\rho_{X_2 X_1}$	0,465	6,493	0,000
2	$\rho_{X_3 X_1}$	0,449	5,464	0,000
3	$\rho_{X_3 X_2}$	0,210	2,551	0,012

4	ϵ_1 residual eror	0,650
5	ϵ_2 residual eror	0,731

Sumber: Hasil Perhitungan data SPSS 23

Berdasarkan tabel koefisien nilai jalu di atas, maka dapat disusun diagram jalur dengan perhitungan $\epsilon_1 = \sqrt{1 - 0,577} = 0,650$ dan $\epsilon_2 = \sqrt{1 - 0,465} = 0,731$. Berikut gambar diagram jalur yang dimaksud:

Gambar 4.5
Koefisien Nilai Jalur



Keterangan :

- C : Hasil (Beta) koefisien penelitian dari $X_3 \rightarrow X_2$
- A : Hasil (Beta) koefisien penelitian dari $X_1 \rightarrow X_2$
- A : Hasil (Beta) koefisien penelitian dari koefisien penelitian dari $X_3 \rightarrow X_2$
- S_A /residual eror : $\sqrt{1 - \text{Hasil (Beta)}}$

4.5.2.1 Pengaruh Secara Langsung

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui nilai pengaruh langsung, sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung variabel *Human Capital* (X_1) terhadap Komitmen Organisasi (X_2) ditunjukkan oleh $\rho_{x_2x_1}$ sebesar 0,465.
2. Pengaruh langsung variabel *Human Capital* (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (X_3) ditunjukkan oleh $\rho_{x_3x_1}$ sebesar 0,449.
3. Pengaruh langsung variabel Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (X_3) ditunjukkan oleh $\rho_{x_3x_2}$ sebesar 0,210.

4.5.2.2 Pengaruh Secara Tidak Langsung

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui nilai pengaruh tidak langsung, antara variabel penelitian. Pengaruh tidak langsung variabel *Human Capital* (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (X_3) melalui Komitmen Organisasi (X_2) ditunjukkan oleh $\rho_{x_2x_1} (0,465) \times \rho_{x_3x_2} (0,210)$ sebesar 0,0976.

4.5.2.3 Persamaan Struktural

Berdasarkan diagram jalur pada gambar 4.5 di atas, maka dapat dirumuskan persamaan struktural sebagai berikut:

Persamaan struktural 1

$$X_2 = \rho_{21}(X_1) + \varepsilon_1$$

$$X_2 = 0,465X_1 + 0,650$$

Persamaan struktural 2

$$X_3 = \rho_{31}(X_1) + \rho_{32}(X_2) + \varepsilon_2$$

$$X_3 = 0,449X_1 + 0,210X_2 + 0,731$$

4.5.3 Uji Pengaruh Langsung (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan dengan

membandingkan t hitung terhadap t tabel atau nilai signifikansi. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikansi $\geq 0,05$ hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikansi $\leq 0,05$ hipotesis ditolak hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 16

Uji T

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.t
$(X_1) \longrightarrow (X_2)$	5,920	1,97897	0,000
$(X_1) \longrightarrow (X_3)$	5,464	1,97897	0,000
$(X_2) \longrightarrow (X_3)$	2,551	1,97897	0,012

Sumber : Olah Data SPSS 23

4.5.3.1 Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai t_{hitung} antara variabel *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan sebesar $5,464 > 1,97897$ yang merupakan nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center (H1 diterima).

4.5.3.2 Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai t_{hitung} antara variabel Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan sebesar $2,551 > 1,97897$ yang merupakan nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi t sebesar $0,012 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center (H2 diterima).

4.5.3.3 Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai t_{hitung} antara variabel *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan sebesar $5,920 > 1,97897$ yang

merupakan nilai t tabel dengan taraf signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi Labersa Toba Hotel & Convention Center (H3 diterima).

4.5.4 Uji Pengaruh Tidak Langsung (Uji Opsiion V)

Berdasarkan hasil pengujian Upsilon V, diperoleh nilai sebesar 0,00917. Jika mengacu pada pedoman interpretasi yang dikemukakan oleh Cohen dalam Ogbeibu et al. (2020), maka nilai tersebut berada di bawah 0,01, yang berarti kekuatan pengaruh mediasi dikategorikan rendah. Dengan demikian, komitmen organisasi memang berperan sebagai variabel mediasi, namun perannya tidak kuat atau signifikan dalam menjelaskan hubungan antara human capital terhadap kinerja karyawan.

Jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial, karena meskipun variabel independen (*Human Capital*) tetap memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel dependen (*Kinerja Karyawan*), namun sebagian kecil dari pengaruh tersebut juga melalui variabel mediasi (*Komitmen Organisasi*). Hal ini menunjukkan bahwa *Komitmen Organisasi* tidak sepenuhnya menjembatani hubungan antara *Human Capital* dan *Kinerja Karyawan*, melainkan hanya memberikan kontribusi kecil dalam pengaruh tidak langsungnya.

Tabel 4. 17

Uji Opsiion V

No	Pengaruh	Statistik Upsilon (V)	Keterangan
1	<i>Human Capital</i> → Komitmen Organisasi → Kinerja Karyawan	$(0,456)^2 \times (0,210)^2 =$ 0,00917	Pengaruh Rendah

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan perhitungan di atas, maka peran *Komitmen Organisasi* dalam memediasi pengaruh tidak langsung tergolong rendah, yakni sebesar 0,00917.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa *Human Capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,464 pada nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien nilai jalur sebesar 0,449 atau 44,9%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa sebanyak 89,9% berada pada kategori tinggi. Jumlah tersebut dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.

Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan bahwa karyawan belum memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Hal tersebut tampak dari kinerja karyawan di berbagai divisi terutama yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti *front office*, *Food and Beverage*, dan *housekeeping* yang kurang maksimal. Kurangnya keahlian karyawan yang sesuai dengan pekerjaannya tampak dari latar belakang pendidikan yang didominasi oleh pendidikan SMA secara khusus pada jabatan *front office*, sebanyak 5 orang, *Food and Beverage Product* (FBP) sebanyak 8 orang, *Food and Beverage Service* (FBS) sebanyak 9 orang, *engineering* sebanyak 4 orang, dan *housekeeping* sebanyak 23 orang. Hal ini mencerminkan belum terpenuhinya keahlian spesifik yang dimiliki oleh karyawan yang dapat berdampak kepada tidak tercapainya target kinerja karyawan.

Minimnya keahlian yang dimiliki karyawan akan mempengaruhi sejauh mana mereka dapat mencapai target kerja yang diharapkan (Ilham, 2022). Selain itu, peneliti menemukan bahwasannya karyawan yang berada pada Labersa Toba Hotel & Convention Center masih kurang terampil dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kurangnya keterampilan karyawan terlihat jelas pada beberapa aspek pelayanan, seperti sikap dan perilaku yang kurang profesional, keterampilan komunikasi yang rendah, serta ketidakmampuan dalam menangani keluhan tamu dengan baik. Contoh nyata dari kurangnya keterampilan ini adalah pada layanan *front desk*, dimana karyawan belum mampu menunjukkan keramahan dan kesopanan yang seharusnya menjadi standar di industri perhotelan. Sikap kurang peduli dari *security*, yang lebih memilih bermain *handphone* dari pada melayani

tamu, menunjukkan rendahnya profesionalisme dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, minimnya keahlian dan keterampilan dari para karyawan akan membuat kinerja karyawan secara keseluruhan menjadi tidak optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan di Labersa Toba Hotel & Convention Center yang belum ahli dan terampil dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dari hasil kuisioner tampak jelas bahwa peningkatan *Human Capital* pada karyawan adalah kunci untuk memperbaiki kinerja mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa keahlian dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas secara efektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja. *Human Capital* yakni kombinasi dari *skill*, keterampilan, inovasi, dan kemampuan seseorang memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja. Penelitian ini sejalan dengan temuan Sedarmayanti et al., (2020) bahwa *Human Capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Teori Human Capital dari Gary S. Becker (1964) juga memperkuat temuan ini, di mana Becker menyatakan bahwa investasi pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja akan meningkatkan kemampuan individu, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas kerja atau kinerja karyawan. Dengan kata lain, perusahaan yang menanamkan investasi pada peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan akan mendapatkan dampak positif berupa peningkatan performa kerja karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Sedarmayanti et al., (2020) bahwa *Human Capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Bagi Labersa Toba Hotel & Convention Center, hasil ini menunjukkan pentingnya pengembangan dan penerapan *Human Capital* sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia. Keandalan, intelegensi, dan pengetahuan dapat membantu meningkatkan *Human Capital* dan pada akhirnya meningkatkan karyawan lebih optimal.

4.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,551 pada nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien nilai jalur sebesar 0,333 atau 33,3%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa sebanyak 81,4% berada pada kategori tinggi. Jumlah tersebut dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.

Teori dari Robbins & Judge (2016) mengenai Komitmen Organisasi menjelaskan bahwa komitmen organisasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras dan menunjukkan dedikasi dalam tugasnya. Karyawan dengan komitmen tinggi cenderung memiliki loyalitas, motivasi, dan performa kerja yang lebih baik.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige, ditemukan bahwa tingkat komitmen dari karyawan masih belum optimal. Terdapat karyawan yang memutuskan untuk keluar dan masuk perusahaan selama tiga tahun terakhir. Data tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2022 *turnover* tercatat sebesar 18 orang. Jumlah ini meningkat menjadi 23 orang pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 mencapai 31 orang. Tingginya tingkat *turnover* disebabkan oleh perusahaan belum optimal dalam menempatkan karyawan sesuai dengan pendidikan yang mereka miliki. Akibatnya, karyawan cenderung memiliki loyalitas yang rendah, yang berimbas pada rendahnya komitmen organisasional mereka terhadap perusahaan. Rendahnya komitmen organisasional ini tercermin dari keinginan karyawan untuk berpindah tempat kerja (*turnover*) (Ningrum et al., 2020:200).

Hal ini sejalan dengan hasil survei yang dikumpulkan melalui kuisioner di Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige, yang mengungkap temuan penting mengenai implementasi komitmen organisasi serta dampaknya kepada kinerja karyawan. Banyak responden yang menyatakan bahwa mereka belum loyal kepada perusahaan. Rendahnya loyalitas ini tercermin dari data keluar masuk karyawan dari tahun 2022 sampai 2024 menunjukkan angka yang signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan komitmen organisasi yang rendah menjadi salah satu faktor yang menghambat perusahaan dalam mencapai kinerja yang optimal. Oleh karenanya, peningkatan Komitmen Organisasi adalah hal yang begitu penting dalam mendukung keberhasilan suatu perusahaan.

Komitmen Organisasi adalah kesetiaan karyawan pada perusahaan yang tercermin dari ketidakhadiran dan angka perputaran karyawan terbukti memainkan peran yang sangat penting untuk mendorong tercapainya kinerja karyawan yang optimal. Komitmen organisasi yang tinggi dapat mendorong loyalitas karyawan, meningkatkan kinerja, dan mengurangi turnover. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyawati et al., (2022) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Bagi Labersa Toba Hotel & Convention Center, hasil ini menekankan pentingnya penerapan Komitmen Organisasi sebagai salah satu strategi dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Langkah-langkah seperti penempatan karyawan tanggung jawab karyawan yang sesuai dengan pekerjaan mereka, pengalaman kerja karyawan, lama mereka bekerja dapat memperkuat tingkat loyalitas karyawan dan mendorong ketercapaian kinerja yang lebih optimal.

4.5.3 Pengaruh *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi Labersa Toba Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Hal ini didukung dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,920 pada nilai signifikansi 0,012 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien nilai jalur sebesar 0,216 atau 21,6%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa sebanyak 89,9% berada pada kategori tinggi. Jumlah tersebut dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige, ditemukan bahwa terdapat permasalahan mengenai *Human Capital* pada Labersa Toba Hotel & Convention Center. Permasalahan yang terjadi adalah karyawan belum memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya. Karyawan di berbagai divisi terutama yang

berhubungan langsung dengan tamu, seperti *front office*, *Food and Beverage*, dan *housekeeping*, kurang memiliki keahlian yang memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hotel bintang empat. Kondisi ini dipertegas bahwasannya mayoritas karyawan di hotel ini hanya memiliki latar belakang pendidikan SMA secara khusus pada jabatan *front office*, sebanyak 5 orang, *Food and Beverage Product* (FBP) sebanyak 8 orang, *Food and Beverage Service* (FBS) sebanyak 9 orang, *engineering* sebanyak 4 orang, dan *housekeeping* sebanyak 23 orang.

Selain itu, peneliti menemukan bahwasannya karyawan yang berada pada Labersa Toba Hotel & Convention Center masih kurang terampil dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kurangnya keterampilan karyawan terlihat jelas pada beberapa aspek pelayanan, seperti sikap dan perilaku yang kurang profesional, keterampilan komunikasi yang rendah, serta ketidakmampuan dalam menangani keluhan tamu dengan baik. Contoh nyata dari kurangnya keterampilan ini adalah pada layanan *front desk*, dimana karyawan belum mampu menunjukkan keramahan dan kesopanan yang seharusnya menjadi standar di industri perhotelan. Sikap kurang peduli dari *security*, yang lebih memilih bermain dengan *handphone* dari pada melayani tamu, semakin mempertegas betapa minimnya keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Ketika karyawan belum memiliki keterampilan yang tepat untuk posisi mereka, sering kali hal ini mengakibatkan frustrasi dan kurangnya kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas. Hal ini kemudian dapat menyebabkan keterlibatan yang rendah, penurunan kepuasan kerja, dan pada akhirnya meningkatkan tingkat *turnover* atau pergantian karyawan. Perilaku kurang profesional yang terlihat di kalangan karyawan, seperti sikap acuh tak acuh dari petugas keamanan yang lebih memilih bermain dengan *handphone* dari pada melayani tamu, memperkuat betapa minimnya keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka, yang pada akhirnya mempengaruhi komitmen mereka terhadap organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mihardjo et al., (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Dalam hal ini, penting untuk merujuk pada Teori Becker, Huselid, & Ulrich (2001) yang mengemukakan bahwa pengembangan human capital melalui pelatihan, pendidikan, dan pengelolaan yang tepat akan berdampak langsung pada loyalitas dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Human Capital yang dikelola dengan baik melalui program pelatihan dan pendidikan yang relevan dapat meningkatkan keterampilan karyawan sehingga mereka merasa lebih dihargai dan menjadi bagian penting dari kesuksesan organisasi. Hal ini akan mendorong karyawan untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik, serta memperkuat loyalitas dan komitmen mereka terhadap perusahaan.

Dengan kata lain, untuk meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan di Labersa Toba Hotel & Convention Center, penting bagi perusahaan untuk fokus pada pengembangan human capital mereka melalui pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Hal ini akan menciptakan rasa memiliki dan loyalitas yang lebih tinggi dari karyawan, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat turnover dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

4.5.4 Pengaruh Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center

Berdasarkan hasil analisis data melalui uji Upsilon (V), diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung Human Capital terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi adalah sebesar 0,00917. Berdasarkan kategori efektivitas mediasi menurut Cohen dalam Ogbeibu et al. (2020), nilai tersebut termasuk dalam kategori pengaruh rendah, karena berada di bawah ambang batas minimal 0,01 untuk mediasi rendah. Hal ini menunjukkan bahwa peran Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Human Capital dan Kinerja Karyawan bersifat lemah, atau tidak terlalu signifikan secara praktis.

Meskipun demikian, Komitmen Organisasi tetap memiliki kontribusi dalam memperkuat hubungan tersebut, meskipun kontribusinya tidak dominan. Temuan ini mendukung simpulan bahwa jenis mediasi dalam penelitian ini adalah mediasi parsial, yang berarti Human Capital masih memberikan pengaruh langsung yang

signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan pengaruh ini tidak sepenuhnya dijumpai oleh Komitmen Organisasi.

Sebelumnya juga telah ditemukan melalui tabel proses, bahwa nilai mediasi sebesar 0,29 menunjukkan arah hubungan yang positif, di mana peningkatan Human Capital tetap dapat mendorong naiknya Komitmen Organisasi, yang kemudian berdampak pada peningkatan Kinerja Karyawan. Namun, karena nilai Upsilon yang rendah, dampak tersebut tidak cukup kuat untuk dikategorikan sebagai mediasi yang signifikan secara praktis. Maka, meskipun secara statistik menunjukkan adanya jalur pengaruh tidak langsung, efektivitas jalur tersebut tetap tergolong lemah.

Dalam konteks Labersa Toba Hotel & Convention Center, hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan Human Capital—seperti pelatihan, peningkatan keterampilan, dan pengetahuan teknis—tetap menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama pada unit pelayanan seperti front office, housekeeping, dan food & beverage. Namun demikian, Komitmen Organisasi yang baik tetap memberikan dorongan tambahan, yang meskipun kecil, tetap penting dalam menciptakan sinergi antara kompetensi dan dedikasi kerja.

Oleh karena itu, pengembangan Human Capital pada Labersa Toba Hotel & Convention Center sebaiknya diiringi dengan upaya untuk memperkuat komitmen organisasi, seperti menciptakan lingkungan kerja yang suportif, menjamin kejelasan peran dan tanggung jawab, serta memberikan penghargaan atas pencapaian kinerja. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga membangun loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih baik dan kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan. *(tambahan penekanan pada pentingnya kombinasi HC dan komitmen)*

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Human Capital* dan **Komitmen Organisasi** terhadap **Kinerja Karyawan** di Labersa Toba Hotel & Convention Center, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengaruh langsung *Human Capital* **berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan**. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human* terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige diterima (H_1 diterima).
2. Berdasarkan pengaruh langsung **Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan**. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis kedua yang telah dirumuskan peneliti yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige diterima (H_2 diterima).
3. Berdasarkan pengaruh langsung *Human Capital* **berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi**. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis ketiga yang telah dirumuskan peneliti yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige diterima (H_3 diterima).
4. Berdasarkan pengaruh tidak langsung pengaruh **Komitmen Organisasi dalam Memediasi pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan**. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis keempat yang telah dirumuskan peneliti yaitu terdapat pengaruh Komitmen Organisasi dalam Memediasi pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige (H_4 diterima).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Labersa Toba Hotel & Convention Center

Saran yang dapat penulis berikan kepada Labersa Toba Hotel & Convention Center adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengatasi permasalahan mengenai *Human Capital* di Labersa Toba Hotel & Convention Center dapat dilakukan pengelolaan yang lebih baik dalam aspek keahlian ((*expertise*) dan keterampilan (*skill*). Oleh karena itu, solusi yang ditekankan adalah dengan memberikan program pelatihan yang spesifik dan sesuai dengan kebutuhan setiap divisi. Karyawan di *front office*, *food & beverage*, serta *housekeeping* membutuhkan pelatihan teknis yang lebih mendalam, seperti standar layanan hotel berbintang, keterampilan komunikasi dengan tamu, serta manajemen waktu dan tugas. Pelatihan ini bisa dilakukan secara internal dengan tenaga ahli dari industri perhotelan atau bekerja sama dengan lembaga pelatihan profesional.
2. Untuk meningkatkan komitmen karyawan, Labersa Toba Hotel & Convention Center dapat menempatkan karyawan sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Ketidaksiuaian ini dapat menyebarkan rendahnya motivasi mereka dalam bekerja, kurangnya pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab, serta tingginya *turnover* karena karyawan merasa pekerjaannya tidak selaras dengan kompetensinya. Oleh karena itu, Labersa Toba Hotel perlu menerapkan sistem rekrutmen dan seleksi yang lebih ketat dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan calon karyawan sebelum menempatkan mereka dalam suatu posisi. Selain itu, bagi karyawan yang sudah bekerja tetapi memiliki latar belakang pendidikan yang kurang relevan dengan pekerjaannya, hotel dapat menyediakan program pelatihan intensif agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam dalam menganalisis hubungan antara kesesuaian pendidikan dengan peningkatan keahlian, kemampuan, dan keterampilan karyawan di industri perhotelan. Selain itu, dapat dikaji bagaimana efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan keterampilan karyawan serta dampaknya terhadap kinerja individu dan kepuasan tamu hotel.

Dengan menerapkan strategi *Human Capital* yang lebih terarah, Labersa Toba Hotel dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi tingkat turnover, dan menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten serta profesional dalam industri perhotelan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustini Fauzia. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ihdina Annisa, Ed.). UISU Press.
- Anggriani, D., Iswer Kaur, Vyola Vinanda, Wahyu Muharan Damanik, & Ikhah Malikhah. (2024). Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Telkom Akses Medan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 105–114. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Ardiyani, N., & Jaka Sarwadhamana, R. (2021). The Effect of Organizational Commitment and Nurse Job Satisfaction on the Performance of Nurses at Wates Hospital Kulon Progo. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 56–72. [https://doi.org/0.21927/ijhaa.2021.4\(2\).56-62](https://doi.org/0.21927/ijhaa.2021.4(2).56-62)
- Arfandi, A., & Kasran, M. (2023). Pengaruh Work Life Balance dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera (SGS) Luwu. *Jesyra*, 6(2), 1861–1872. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesyra.v6i2.1192>
- Assa, A. F., & Swandi Chandra. (2018). *K Managent (Strategi & Implementasi)* (Catur, Ed.; Pertama). Ukrida Press.
- Astuti, D. (2022). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai*. *Jurnal Jaman*, 2(2), 55–68.
- Azizah, R. N., Supriyanto, A. S., & Korespondensi, P. (2023). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Perumda Tugu Tirta Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 37–44.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. New York: Columbia University Press.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001). *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
- Endri. (2022). *Peran Human Capital dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiri*. 32(23), 2342–2356.

- Fauzan, A., Zulaspan Tupti, Fajar Pasaribu, & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 517–534. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.978>
- Firdausijah R Taqwaty. (2023). The Influence of Human Capital and Job Satisfaction on Employee Performance at the Food Crops Agriculture Office of Ciamis Regency. *Tec Empresarial*, 18(2), 851–860.
- Gaol, L., & Jimmy Ninuk Purnawati. (2014). *A to Z Human Capital : Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Grasindo.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (IX)*. Badan Penerbit Undip.
- Hadi, S., & Evi Susanti Tasri. (2022). Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman. *Journal Pengaruh Human Capital*, 5(1), 87–96. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Hasan Muhammad, Sudirman Acai, Priyana Indarta, Ramadonna Yullya, Setiowati Rini, Nurhidayaat, Putra Muhammad Fidiandri, Rokhimah, Firdaus Mohamad, Badrianto Yuan, Nuriasari Selvia, & Walenta Abdi Sakti. (2023). *Human Capital Management (Teori Dan Aplikasi)* (Nigrum Harini Fajar, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Hikmawati Fenti. (2020). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Idrus, A. (2022). *Komitmen (Kajian Empiris Kesungguhan, Kesepakatan, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Dosen)* (Pertama). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

- Ihham, M. (2022). Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jmm Unram - Master Of Management Journal*, 11(1), 13–20. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i1.695>
- Istikamah, N., & Wulandar. (2023). Pengaruh Human Capital Dan Structural Capital Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3), 201–216. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i3.583>
- Istikamah, N., & Wulandari. (2023). Pengaruh Human Capital Dan Structural Capital Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3), 201–216. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i3.583>
- Kadek, B. I., Ni Wayan Eka Mitariani, & Gusti Ayu Imbayani. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing PT. Adidaya Madani Denpasar. *Jurnal Emas*, 3(6), 139–150.
- Karlinda, A. E., Nia Nadilla, & Mardhatila Fitri Sopali. (2022). Dukungan Organisasi, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Batanghari Barisan Padang. *Jurnal Ekobistek*, 11(2), 73–78. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i2.318>
- Khaeruman, Marnisah Luis, Idrus Syeh, Irawati Laila, Farradia Yuary, Erwantiningsih Eni, Hartatik, Supatman, Yuliana, Aisyah Nur, Nurdin Natan, Widyanto, M. T., & Ismawati. (2021). *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep & Studi Kasus)* (Pertama). CV. Aa Rizky.
- Maranata, B. H., Dian Prasetyo Widyaningtyas, & Ardani Nur Istiqomah. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Bumn Kota Semarang. *Jurnal Arimbi (Applied Research In Management And Business)*, 2(2), 1–10.
- Maulana Agus. (2021). *Human Capital* (Widyawati, Ed.; Pertama). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/364348985>

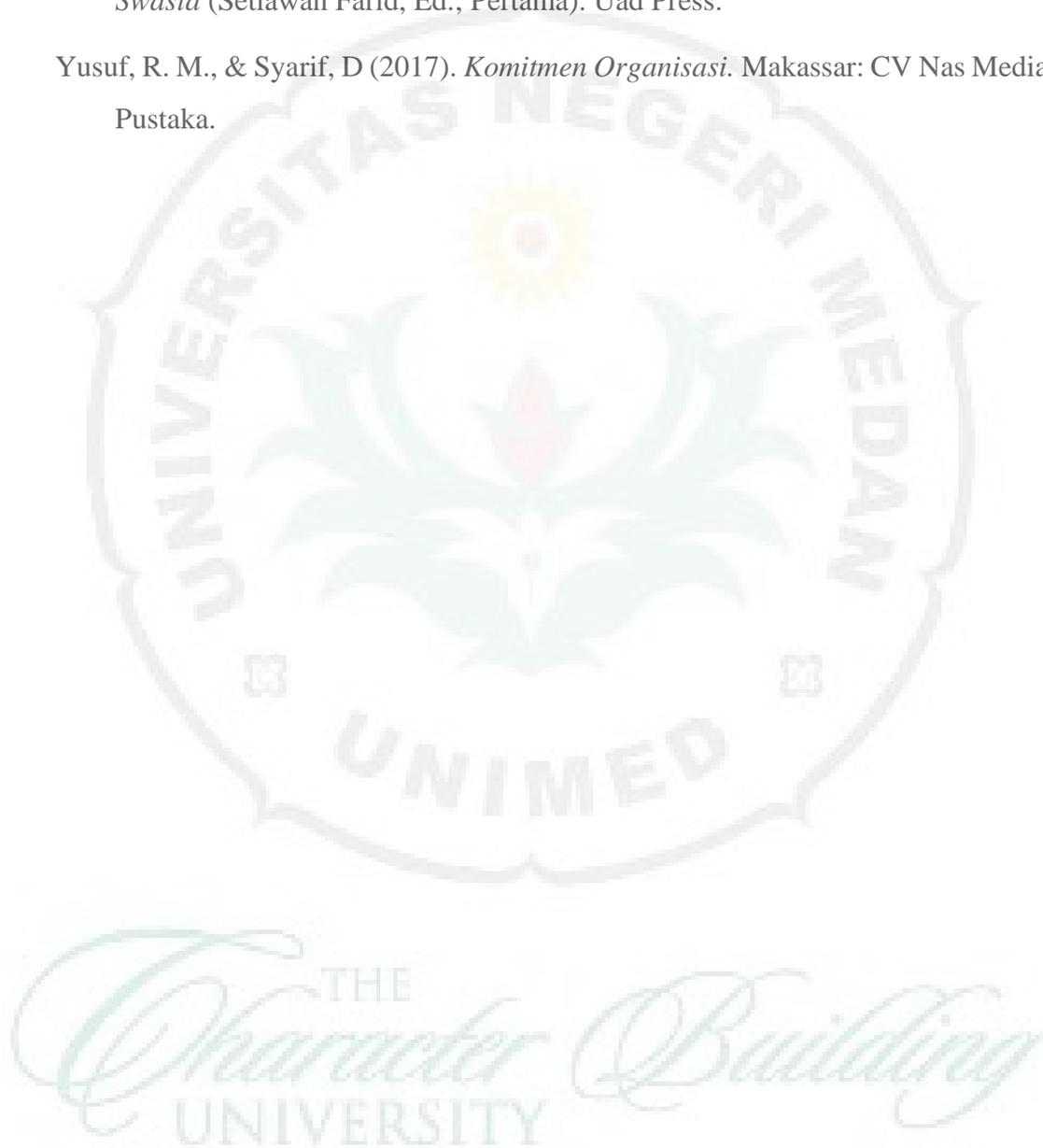
- Metik Asmike, & Putri Oktavia Sari. (2022). *Manajemen Kinerja “Meningkatkan Keunggulan Bersaing”* (Pertama). Unipma Press. www.kwu.unipma.ac.id
- Mihardjo, L. W. W., Jermittiparsert, K., Ahmed, U., Chankoson, T., & Iqbal Hussain, H. (2021). Impact of key HR practices (human capital, training and rewards) on service recovery performance with mediating role of employee commitment of the Takaful industry of the Southeast Asian region. *Education and Training*, 63(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2019-0188>
- Muawanah, & Pujiyanto, W. E. (2024). Pengaruh Variabel Mediasi dalam Hubungan Antara Variabel Independen dan Dependen. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 10(2), 123-145.
- Mukmin, S., & Prasetyo, I. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 4(2), 123–136.
- Nardo Rio, Purnamasari Wulan, Latupapua Conchita Valentina, Nurbawani Aris, Jaya Askar, Pentury Gerrit Mathias, Wairisal Paulus L, Albyn Devanda Faiqh, Paringsih, Pratiwi Ratih, Risambessy Agusthina, Nurhayati Siti, & Ayuningtias Hani Gita. (2022). *Human Capital Management* (Ningrum Harini Fajar, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Nikpour, A. (2019). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee’s organizational commitment. *AIMI Journals*.
- Ogbeibu, S., Senadjki, A., & Gaskin, J. (2020). The moderating influence of transformational leadership on innovation capabilities and firm performance: A multigroup analysis. *Journal of Business Research*, 116, 311–323.
- Prasadja Ricardianto. (2018). *Human Capital Management*. In Media & Trisakti Press.
- Putri, V. A. & E. S. (2024). Pengaruh Human Capital Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Xyz. *Jambura*, 6(3). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>

- Rahim Rani. (2021). *Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)* (Erik Santoso, Ed.). Rumah Cemerlang.
- Rahim, A. R., & Jam'an, A. (2018). The analysis of influence of motivation and organizational commitment on employees' performance in Telkom Kandatelo Gorontalo Province. *Problems and Perspectives in Management*, 16(2), 115-123.
- Randy, F. A. (2022). Pengaruh Servant Leadership, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burn Out Sebagai Variabel Intervening Di Swiss-Bel Hotel Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(2), 511–525.
- Raymond, Dian Lestari Siregar, Mohamad Sukma, Hartati, Vivi Nila, Resti Syafitri, Bella Lucinta Rillova Arif Lubis, Mirsal, Dori Mittra Candana, Afuan, Marta Widian Sari, Rosyida Nurul Anwar, Budi Juliardi, & Andry Novrianto. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Selvi Kasman, Ed.; Pertama). CV.Gita Lentera.
- Rizal, M., Alam, H. V., & Asi, L. L. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 1126–1140. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/Jimb>
- Robbins, P. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh* (10th ed.). Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Rohman, F., Wijaya Chandra, Mesiono, & Ananda Rusydi. (2023). *Komitmen Organisasi (Analisis Faktor Trait Kepribadian, Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja)* (Amiruddin, Ed.). CV. Manhaji.
- Rusdiana & Tatang Ibrahim. (2020). *Manajemen Pengembangan Human Capital Pendidikan*. Bandung: Penerbit Yarama Widya.
- Sedarmayanti, Nurliawati, N., Kartono Hamdani, R., Herawati, A., & Kamariyah, S. (2020). Pengaruh Human Capital Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai

- Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 4(1), 1–16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25139/jai.v4i1.2545>
- Sudaryo Yoyo, Aribowo Agus, & Sofiati Nunung Ayu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Erang Theodorus, Ed.). Andi.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). CV. Alfabeta:Bandung.
- Sugiman. (2021). Pengaruh kinerja roomboy terhadap kualitas pelayanan housekeeping department di Harris Hotel Batam Center. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 196–209.
- Siyoto & Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri:Literasi Media Publishing.
- Sujarweni V. Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustakabaru Press.
- Wardani, E. K. (2022). Human Capital And Job Satisfaction On Employee Performance. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Airlangga*, 32(2), 150–159.
<https://doi.org/10.20473/jeba.v32i22022.150-159>
- Wardhana, A. (n.d.). *Konsep Komitmen Organisasional*.
<https://www.researchgate.net/publication/355853674>
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi* (2nd ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Widodo Slamet, Ladyani Festy, Asrianto Orde, Dalfian, Nurcahyati Sri, Khairunnisa, Lestari Sri Maria Puji, Rusdi, Wijayanti Dian Rachma, Hidayat Abas, Sjahriani Tessa, Armi, Widya Nurul, & Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV. Science Techno.
- Widyawati, C., Wijaya, V., Hendra, Adityaji, R., & Henky Soeparto, W. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior: Investigasi Empiris Pada Karyawan Hotel Di Surabaya. *jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulang*, 9(3), 1721–1736.

Yuliasesti, E., Sari, D., Bashori, K., Zahra, N. L., Faralenni, S. A., Silvianingrum, R., Rini, D. P., Fidiani, Y., Rohman, A. N., & Avianto, B. G. (2023). *Komitmen Organisasi: Tinjauan Kasus Berbagai Organisasi Publik dan Swasta* (Setiawan Farid, Ed.; Pertama). Uad Press.

Yusuf, R. M., & Syarif, D (2017). *Komitmen Organisasi*. Makassar: CV Nas Media Pustaka.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir, saya yang bernama Mijy Swandi Tanjung dari Prodi Manajemen Universitas Negeri Medan, bermaksud melakukan penelitian ilmiah dengan judul **Pengaruh *Human Capital* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige**". Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan Atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

I IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri Anda dengan mengisi biodata sebagai berikut :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Usia : tahun
4. Lama Kerja : < 1 tahun <1-3 tahun 3-5 tahun >5 tahun
5. Departemen :
6. Pendidikan :

II PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu kolom yang disediakan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala Semantic Differential tersusun dari satu garis kontinum yang jawabannya “sangat positif” yang terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang “sangat negatif” terletak pada bagian kiri garis dengan sistem penskoran 1 sampai 5, dimana skor paling positif untuk setiap butir ialah 5 dan skor paling negatif untuk setiap butir ialah 1.

Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja. Setelah mengisi kuisisioner, mohon Bapak/Ibu dapat mengembalikan kepada saya.

Kinerja Karyawan (X₃)

1	Mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan				
	1	2	3	4	5
2	Berusaha menjaga kualitas layanan yang memuaskan bagi setiap tamu				
	1	2	3	4	5
3	Dapat menyelesaikan semua tugas yang diberikan setiap hari.				
	1	2	3	4	5
4	Jumlah pekerjaan yang saya selesaikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan				
	1	2	3	4	5
5	Mampu menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan perusahaan				
	1	2	3	4	5
6	Dapat merespon permintaan tamu dengan cepat.				
	1	2	3	4	5
7	Mampu menangani keluhan tamu secara efektif				
	1	2	3	4	5

8	Mampu menyelesaikan tugas dengan cara yang paling efisien				
	1	2	3	4	5
9	Mampu menyelesaikan tugas tanpa harus selalu diawasi oleh atasan.				
	1	2	3	4	5
10	Dapat membuat keputusan yang tepat dalam pekerjaan tanpa bantuan langsung dari orang lain				
	1	2	3	4	5

Human Capital (X₁)

1	Memiliki pengetahuan yang baik seputar produk layanan				
	1	2	3	4	5
2	Memahami standar operasi yang diterapkan di perusahaan ini				
	1	2	3	4	5
3	Memiliki keahlian yang memadai untuk menjalankan tugas di posisi saat ini				
	1	2	3	4	5
4	Percaya bahwa keahlian saya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari di perusahaan				

	1	2	3	4	5
5	Menyelesaikan pekerjaan dengan baik, bahkan dalam situasi yang menantang				
	1	2	3	4	5
6	Mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dengan baik di hotel ini.				
	1	2	3	4	5
7	Memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk melayani tamu.				
	1	2	3	4	5
8	Mampu menggunakan peralatan yang diperlukan untuk pekerjaan saya				
	1	2	3	4	5

Komitmen Organisasi (X₂)

1	Menerima nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan ini				
	1	2	3	4	5
2	Bangga menjadi bagian dari perusahaan				
	1	2	3	4	5
	Tetap bekerja di perusahaan ini karena manfaat yang saya dapatkan lebih baik dibandingkan perusahaan lain				

3	1	2	3	4	5
	Meninggalkan perusahaan ini akan merugikan bagi saya.				
4	1	2	3	4	5
	Mempunyai kewajiban untuk tetap bekerja di perusahaan ini				
5	1	2	3	4	5
	Bertanggung jawab dalam memajukan organisasi dalam setiap melaksanakan tugas				
6	1	2	3	4	5

Lampiran 2. Identitas Responden

A. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	80	62%
Perempuan	49	38%
Total	129	100%

B. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Jenis Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-29 tahun	62	48%
30-39 tahun	49	38%
40-49 tahun	16	12%
50-59 tahun	2	2%
Total	129	100%

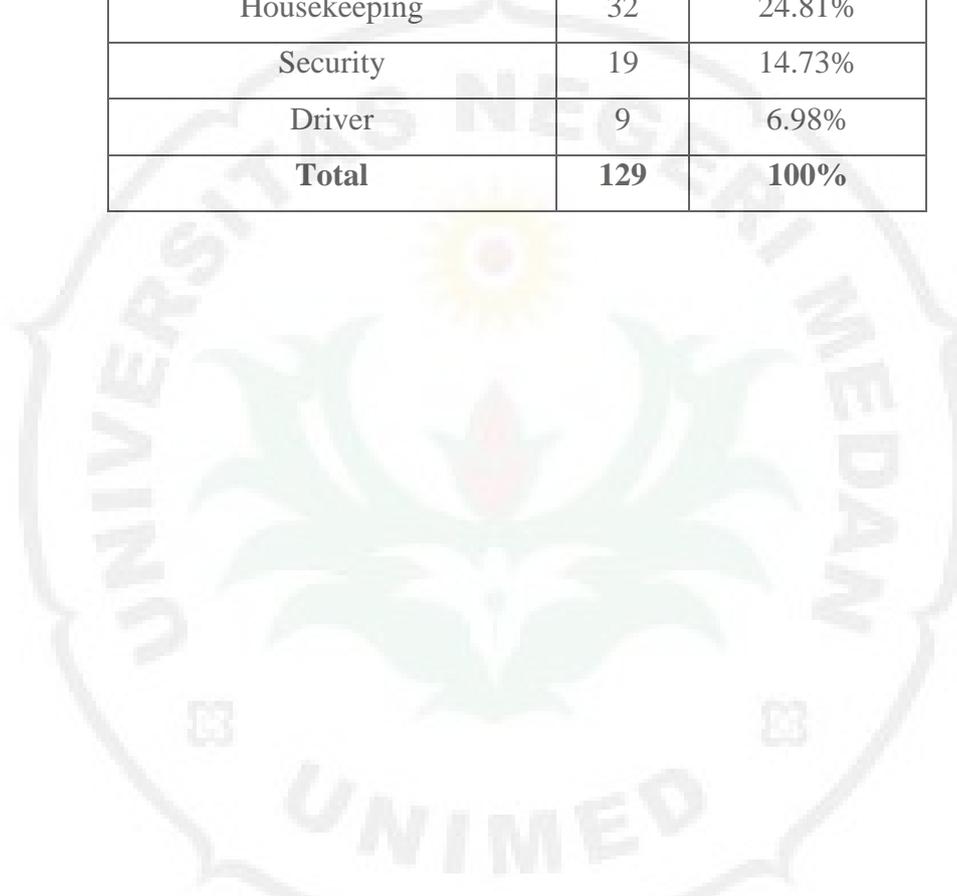
C. Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase (%)
< 1 tahun	39	30,23%
<1-3 tahun	43	33,33%
3-5 tahun	29	22,48%
>5 tahun	18	13,95%
Total	129	100%

D. Identitas Responden Departemen

Departemen	Jumlah	Persentase (%)
Human Resources & GA	3	2.33%
Front Office	12	9.30%
Food & Beverage Product (FBP)	17	13.18%
Food & Beverage Service (FBS)	17	13.18%

Sales & Marketing (S&M)	4	3.10%
Finance & Accounting	7	5.43%
Engineering	9	6.98%
Housekeeping	32	24.81%
Security	19	14.73%
Driver	9	6.98%
Total	129	100%



UNIVERSITAS NEGERI
MEDAN
UNIMED

THE
Character Building
UNIVERSITY

Lampiran 3. Tabulasi Data Kuisisioner

1. Human Capital (X_1)

No Resp	<i>Human Capital (X1)</i>								Total X1
	Pengetahuan		Keahlian		Kemampuan		Keterampilan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	5	5	4	5	4	4	4	35
5	4	4	5	5	4	4	4	4	34
6	4	5	5	4	4	4	5	4	35
7	4	4	4	5	5	4	4	4	34
8	4	4	4	4	5	4	4	4	33
9	5	5	5	5	5	4	4	4	37
10	4	5	4	5	4	4	4	4	34
11	5	5	5	5	5	5	4	4	38
12	5	4	4	4	5	5	4	4	35
13	4	4	5	4	4	4	4	3	32
14	5	5	5	5	5	5	4	4	38
15	5	4	4	5	5	5	4	4	36
16	4	5	5	4	4	4	4	4	34
17	5	5	4	4	4	4	4	4	34
18	5	5	4	5	4	3	5	5	36
19	5	5	5	5	4	5	5	5	39
20	5	5	5	5	5	4	4	5	38
21	3	4	4	4	4	4	4	4	31
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	4	5	5	5	5	4	5	5	38
25	5	5	5	3	5	5	5	4	37

57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	5	5	4	4	4	4	34
59	5	4	5	5	4	4	4	4	35
60	4	5	5	4	4	4	4	5	35
61	5	5	5	4	5	4	4	4	36
62	5	5	5	5	4	4	4	4	36
63	4	5	4	5	5	4	4	5	36
64	4	4	4	5	5	5	4	4	35
65	4	4	4	5	5	5	4	4	35
66	5	4	5	5	4	4	4	4	35
67	4	4	3	3	3	3	3	4	27
68	4	4	4	5	4	5	5	5	36
69	4	4	4	4	5	4	4	4	33
70	4	4	5	4	5	4	4	4	34
71	4	5	5	4	4	4	4	4	34
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33
73	4	4	5	5	5	4	4	4	35
74	5	5	4	4	4	4	4	4	34
75	5	4	4	4	4	3	5	5	34
76	4	4	5	4	5	4	4	4	34
77	3	3	5	4	4	3	3	3	28
78	4	5	4	5	4	5	5	4	36
79	5	5	4	4	4	5	5	5	37
80	4	4	3	4	4	4	5	4	32
81	4	5	4	4	4	5	4	3	33
82	4	5	4	5	5	5	5	5	38
83	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	4	3	2	2	3	4	4	4	26
85	5	5	5	5	4	5	4	5	38
86	5	3	4	4	4	5	5	5	35
87	5	5	5	4	5	4	5	5	38

88	5	4	4	3	4	4	3	3	30
89	5	5	5	5	5	5	4	4	38
90	5	5	4	5	5	5	5	5	39
91	5	5	4	5	5	5	5	5	39
92	5	5	5	5	4	4	5	5	38
93	5	5	4	3	5	5	5	5	37
94	4	3	3	5	5	5	4	3	32
95	3	3	3	4	4	5	3	3	28
96	4	3	3	3	4	4	3	3	27
97	3	4	3	3	4	4	5	3	29
98	4	4	3	4	4	4	4	4	31
99	3	3	4	3	4	3	4	3	27
100	3	3	3	4	4	4	4	3	28
101	4	4	3	3	3	4	4	4	29
102	5	5	4	4	5	5	3	4	35
103	3	4	3	5	5	5	3	4	32
104	3	4	3	3	5	4	3	4	29
105	3	4	3	4	3	4	3	4	28
106	5	5	4	3	4	5	4	5	35
107	4	4	5	4	5	5	5	4	36
108	5	5	4	4	5	5	5	5	38
109	5	4	4	4	5	5	4	4	35
110	4	3	3	3	4	5	3	4	29
111	5	5	4	4	5	4	4	5	36
112	4	5	4	5	5	4	3	4	34
113	5	5	3	5	4	5	3	3	33
114	4	4	4	4	3	3	4	4	30
115	4	5	3	5	5	3	5	5	35
116	5	5	5	5	5	5	4	4	38
117	5	5	5	4	4	5	5	5	38
118	4	4	5	4	5	4	4	5	35

119	5	4	5	4	5	5	5	5	38
120	5	5	4	4	3	4	5	5	35
121	4	4	3	5	4	5	3	5	33
122	4	5	4	5	4	5	4	4	35
123	4	4	4	3	4	4	4	5	32
124	5	5	4	5	4	5	4	3	35
125	4	4	4	4	4	4	4	5	33
126	5	5	5	5	4	5	5	4	38
127	2	2	2	2	3	3	3	3	20
128	3	3	3	3	3	4	3	3	25
129	4	4	4	3	4	4	5	4	32
Total	545	552	530	538	550	543	536	541	4335

2. Komitmen Organisasi (X₂)

No Resp	Komitmen Organisasi						Total X ₂
	Komitmen Afektif		Komitmen Kontinyu		Komitmen Normatif		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	3	4	4	23
5	4	3	3	3	4	4	21
6	4	3	3	3	4	3	20
7	4	3	3	4	4	4	22
8	4	5	3	3	4	5	24
9	4	5	3	3	5	4	24
10	4	4	4	4	4	5	25
11	4	5	3	4	4	4	24
12	4	4	3	3	4	4	22
13	4	4	4	5	4	4	25

14	4	4	3	3	4	4	22
15	4	4	4	4	4	5	25
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	5	4	4	4	4	25
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	4	4	4	27
21	4	4	4	5	5	4	26
22	5	5	5	4	5	4	28
23	5	5	5	5	5	5	30
24	5	5	4	4	4	4	26
25	5	4	4	5	4	5	27
26	4	5	4	4	4	4	25
27	5	4	5	4	4	4	26
28	4	5	4	5	5	5	28
29	4	4	4	4	4	3	23
30	4	3	4	3	4	4	22
31	4	4	4	4	4	3	23
32	4	4	4	4	4	3	23
33	5	4	5	4	5	4	27
34	4	3	4	4	3	3	21
35	5	4	5	4	5	4	27
36	4	4	3	4	3	4	22
37	4	4	3	4	3	4	22
38	5	4	5	4	5	4	27
39	5	4	3	5	4	3	24
40	3	4	4	4	4	4	23
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	4	4	4	25
43	4	4	5	4	4	3	24
44	4	5	4	4	4	3	24

45	4	4	4	4	3	4	23
46	5	5	5	4	5	4	28
47	4	3	3	3	3	5	21
48	3	4	4	4	3	4	22
49	4	4	4	3	4	4	23
50	4	4	4	3	3	5	23
51	4	4	3	3	3	4	21
52	4	4	3	3	4	4	22
53	4	4	3	3	4	4	22
54	4	4	3	3	3	4	21
55	4	4	3	3	3	4	21
56	4	5	3	3	4	5	24
57	4	4	3	3	3	4	21
58	4	4	3	3	3	4	21
59	4	4	3	3	3	4	21
60	4	4	4	5	4	4	25
61	5	4	3	3	3	4	22
62	4	4	3	3	4	4	22
63	4	4	3	3	5	4	23
64	4	4	3	3	3	4	21
65	4	4	3	3	3	4	21
66	3	4	4	3	3	4	21
67	3	4	4	5	3	4	23
68	3	4	4	4	3	3	21
69	3	4	4	3	3	4	21
70	4	4	4	4	4	3	23
71	4	3	4	3	4	4	22
72	3	3	4	4	4	4	22
73	4	3	4	3	4	5	23
74	3	3	4	4	4	4	22
75	4	4	5	5	4	5	27

76	5	4	5	4	5	4	27
77	4	4	4	3	4	3	22
78	5	4	4	5	4	5	27
79	4	4	4	5	5	5	27
80	4	3	3	4	4	4	22
81	4	4	3	3	4	4	22
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	5	4	29
84	4	4	4	5	5	5	27
85	4	3	5	5	5	5	27
86	4	4	5	5	5	5	28
87	4	4	4	5	4	3	24
88	3	3	4	4	3	4	21
89	4	5	5	5	5	5	29
90	5	5	5	5	5	4	29
91	5	5	5	5	5	5	30
92	4	4	5	5	5	5	28
93	4	4	5	5	4	5	27
94	3	5	5	5	4	3	25
95	3	3	3	5	4	4	22
96	3	3	4	3	4	3	20
97	3	3	4	4	4	4	22
98	4	3	4	4	4	4	23
99	3	3	3	4	4	3	20
100	4	3	4	3	4	3	21
101	4	3	3	4	5	4	23
102	3	3	4	4	3	3	20
103	3	3	4	4	3	4	21
104	3	3	4	4	5	5	24
105	3	3	4	4	4	3	21
106	4	4	4	5	5	5	27

107	4	4	5	5	5	5	28
108	3	4	4	4	4	3	22
109	3	3	4	3	4	4	21
110	4	4	4	5	4	5	26
111	4	4	5	5	5	4	27
112	5	5	5	5	5	5	30
113	3	3	4	4	5	4	23
114	4	4	5	5	5	4	27
115	5	5	5	5	5	5	30
116	3	4	4	5	4	4	24
117	3	4	4	5	4	3	23
118	5	4	5	5	4	4	27
119	5	5	5	4	5	4	28
120	4	4	5	4	5	3	25
121	4	5	5	5	5	5	29
122	3	4	4	4	4	4	23
123	4	4	5	5	4	4	26
124	4	4	5	4	5	5	27
125	4	4	4	4	4	3	23
126	5	4	4	5	4	4	26
127	3	4	3	4	3	4	21
128	4	3	4	5	4	4	24
129	4	4	4	4	4	4	24
Total	515	514	517	520	527	524	3117

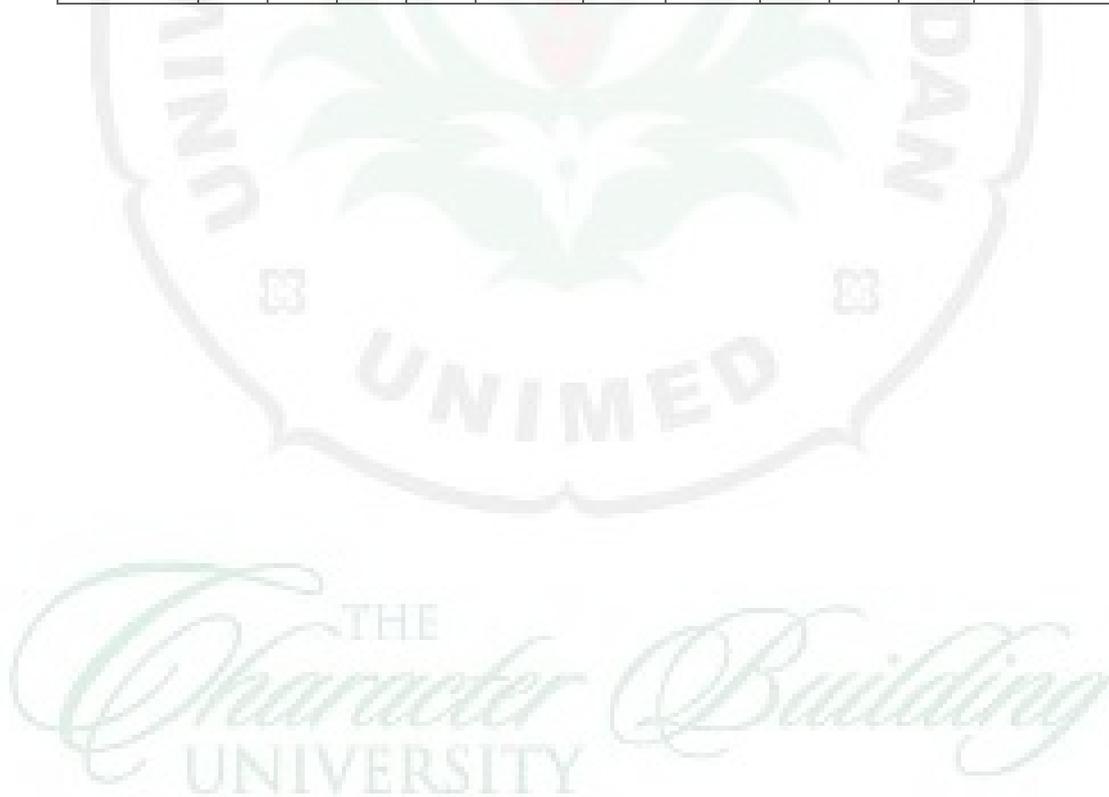
3. Kinerja Karyawan (X₃)

No Resp	Kinerja Karyawan										Total X3
	Kualitas		Kuantitas		Ketepatan Waktu		Efektivitas		Kemandirian		
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
7	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
10	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
11	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
12	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
13	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
16	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	45
17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
18	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	39
19	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
20	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
21	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
22	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	40
23	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	41
24	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	37
25	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
26	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	40

58	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
59	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	44
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
61	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
62	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
63	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	45
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
65	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
68	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38
69	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	39
70	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
73	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
75	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	38
76	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	43
77	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
78	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
79	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
80	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
81	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
82	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
84	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
85	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
86	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
87	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37
88	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42

89	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
90	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
91	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
92	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
93	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
94	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	37
95	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
96	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
97	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	34
98	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	35
99	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	34
100	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
101	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	35
102	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	39
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
104	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	42
105	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
106	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	38
107	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	42
108	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
109	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
110	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
111	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	41
112	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
113	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	35
114	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	43
115	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
116	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
117	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	35
118	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	41
119	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46

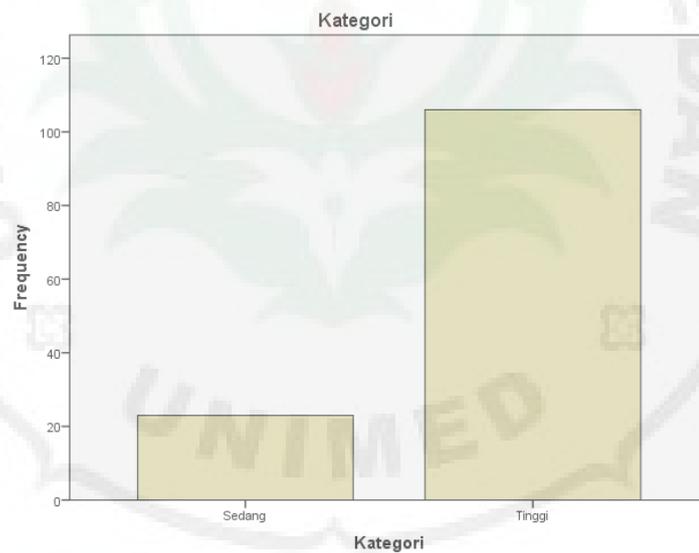
120	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	42
121	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
122	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	35
123	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
124	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	42
125	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
126	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
127	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	35
128	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
129	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
Total	500	500	533	535	529	526	527	524	527	540	5261



Lampiran 4. Gambaran Distribusi Item

4. Variabel Human Capital (X_1)

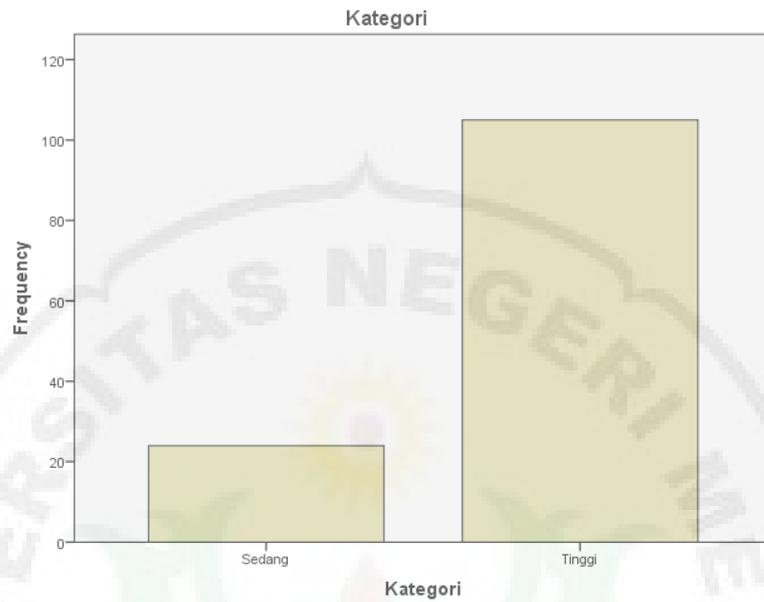
		Kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	23	17.8	17.8	17.8
	Tinggi	106	82.2	82.2	100.0
Total		129	100.0	100.0	



THE
Character Building
 UNIVERSITY

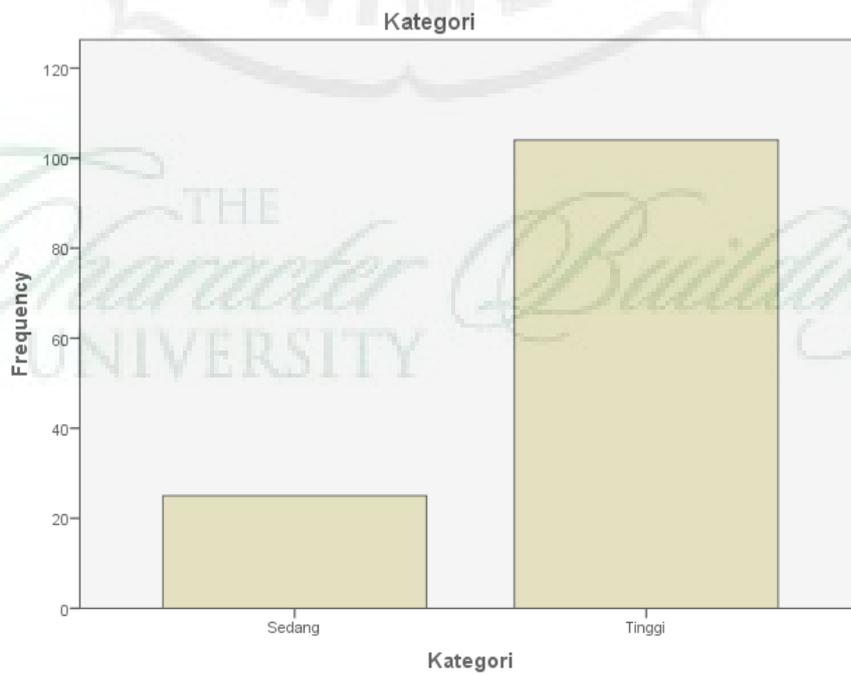
4. Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

		Kategori		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	24	18.6	18.6
	Tinggi	105	81.4	100.0
	Total	129	100.0	
				100.0



6. Variabel Kinerja Karyawan (X₃)

		Kategori			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Sedang	25	19.4	19.4	19.4
	Tinggi	104	80.6	80.6	100.0
Total		129	100.0	100.0	



N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	.412*	.382*	.151	.063	.141	.502**
Sig. (2-tailed)		.021	.034	.418	.737	.451	.004
N	31	31	31	31	31	31	31
X2.2 Pearson Correlation	.412*	1	.483**	.071	.281	.178	.516**
Sig. (2-tailed)	.021		.006	.706	.126	.339	.003
N	31	31	31	31	31	31	31
X2.3 Pearson Correlation	.382*	.483**	1	.383*	.358*	.334	.704**
Sig. (2-tailed)	.034	.006		.034	.048	.066	.000
N	31	31	31	31	31	31	31
X2.4 Pearson Correlation	.151	.071	.383*	1	.578**	.521**	.783**
Sig. (2-tailed)	.418	.706	.034		.001	.003	.000
N	31	31	31	31	31	31	31
X2.5 Pearson Correlation	.063	.281	.358*	.578**	1	.368*	.713**
Sig. (2-tailed)	.737	.126	.048	.001		.042	.000
N	31	31	31	31	31	31	31
X2.6 Pearson Correlation	.141	.178	.334	.521**	.368*	1	.660**
Sig. (2-tailed)	.451	.339	.066	.003	.042		.000
N	31	31	31	31	31	31	31
Total Pearson Correlation	.502**	.516**	.704**	.783**	.713**	.660**	1
Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000	.000	.000	.000	
N	31	31	31	31	31	31	31

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Komitmen Organisasi (X_3)

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Total
Y1.1 Pearson Correlation	1	.668**	.481**	.366*	.391*	.536**	.542**	.638**	.245	.429*	.745**
Sig. (2-tailed)		.000	.006	.043	.030	.002	.002	.000	.184	.016	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.2 Pearson Correlation	.668**	1	.603**	.479**	.514**	.643**	.550**	.565**	.406*	.225	.777**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.003	.000	.001	.001	.024	.224	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.3 Pearson Correlation	.481**	.603**	1	.353	.286	.297	.363*	.631**	.705**	.388*	.706**
Sig. (2-tailed)	.006	.000		.051	.119	.104	.045	.000	.000	.031	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.4 Pearson Correlation	.366*	.479**	.353	1	.701**	.529**	.456**	.418*	.463**	.353	.713**
Sig. (2-tailed)	.043	.006	.051		.000	.002	.010	.019	.009	.051	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.5 Pearson Correlation	.391*	.514**	.286	.701**	1	.428*	.368*	.433*	.264	.201	.645**
Sig. (2-tailed)	.030	.003	.119	.000		.016	.041	.015	.152	.279	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.6 Pearson Correlation	.536**	.643**	.297	.529**	.428*	1	.709**	.363*	.385*	.368*	.736**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.104	.002	.016		.000	.044	.032	.041	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.7 Pearson Correlation	.542**	.550**	.363*	.456**	.368*	.709**	1	.500**	.254	.518**	.750**
Sig. (2-tailed)	.002	.001	.045	.010	.041	.000		.004	.167	.003	.000

	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.8	Pearson Correlation	.638**	.565**	.631**	.418*	.433*	.363*	.500**	1	.411*	.595**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.019	.015	.044	.004		.021	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.9	Pearson Correlation	.245	.406*	.705**	.463**	.264	.385*	.254	.411*	1	.417*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.184	.024	.000	.009	.152	.032	.167	.021		.020	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.10	Pearson Correlation	.429*	.225	.388*	.353	.201	.368*	.518**	.595**	.417*	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.016	.224	.031	.051	.279	.041	.003	.000	.020		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Total	Pearson Correlation	.745**	.777**	.706**	.713**	.645**	.736**	.750**	.784**	.624**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Variabel Human Capital (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	8

Variabel Komitmen Organisasi (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	6

Variabel Kinerja Karyawan (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		129
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.32648531
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.047
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

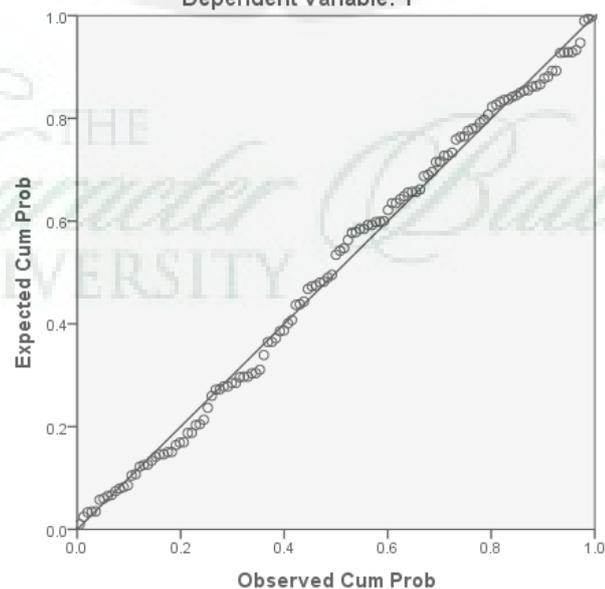
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



2. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.614	1.777		.908	.365
Human Capital	.017	.054	.032	.309	.758
Komitmen Organisasi	.022	.072	.032	.308	.759

a. Dependent Variable: Abs_RES

Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Human Capital	.784	1.276
Komitmen Organisasi	.784	1.276

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 6. Analisis Jalur

1. Koefisien Determinasi

1.1 Variabel *Human Capital* dan *Komitmen Organisasi* terhadap *Kinerja Karyawan*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.577 ^a	.333	.323	3.40907

a. Predictors: (Constant), *Komitmen Organisasi*, *Human Capital*

1.2 Variabel *Human Capital* terhadap *Komitmen Organisasi*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 ^a	.216	.210	2.42582

a. Predictors: (Constant), *Human Capital*

2. Sumbangan Efektif

Correlations

		Kinerja Karyawan	Human Capital	Komitmen Organisasi
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.547	.418
	Human Capital	.547	1.000	.465
	Komitmen Organisasi	.418	.465	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan	.	.000	.000
	Human Capital	.000	.	.000
	Komitmen Organisasi	.000	.000	.
N	Kinerja Karyawan	129	129	129
	Human Capital	129	129	129
	Komitmen Organisasi	129	129	129

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 ^a	.355	.345	3.35278

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Human Capital

3. Linearitas

3.1 *Human Capital* terhadap Komitmen Organisasi

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Komitmen Organisasi * Human Capital	Between Groups (Combined)	329.533	16	20.596	3.696	.000
	Linearity	206.236	1	206.236	37.014	.000
	Deviation from Linearity	123.297	15	8.220	1.475	.126
	Within Groups	624.048	112	5.572		
Total		953.581	128			

3.2 *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Human Capital	Between Groups	(Combined)	838.437	16	52.402	4.323	.000
		Linearity	655.939	1	655.939	54.119	.000
		Deviation from Linearity	182.498	15	12.167	1.004	.457
	Within Groups		1357.486	112	12.120		
Total			2195.922	128			

3. Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Komitmen Organisasi	Between Groups	(Combined)	568.011	10	56.801	4.117	.000
		Linearity	384.551	1	384.551	27.874	.000
		Deviation from Linearity	183.460	9	20.384	1.478	.164
	Within Groups		1627.912	118	13.796		
Total			2195.922	128			

Lampiran 7. Dokumentasi



UNIVERSITAS SEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building
UNIVERSITY





Lampiran 8. Surat Permohonan Observasi Penelitian


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate – Kotak Pos No. 1589
 Telp. (061) 6635584, 6613365, 6613276, 6618754. Fax. (061) 6614002 – 6613319
 laman : <http://fe.unimed.ac.id>, email : fe@unimed.ac.id

Nomor : 3067/UN33.7.1/PK/2024 Medan, 08 Oktober 2024
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada : Yth. Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) Labersa Toba Hotel & Convention Center
 Labersa Toba Hotel & Convention Center Di Kota Balige
 Jl. Saribu Raja Janji Maria, Kec. Balige, Kab. Toba, Prov. Sumatera Utara

Sehubungan dengan aktivitas Tri Darma Perguruan Tinggi, khususnya bidang penelitian, dengan hormat kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini agar dapat melaksanakan kegiatan observasi penelitian di tempat Bapak/Ibu:

Nama : MIJY SWANDI TANJUNG
 NIM : 7213210032
 Jurusan / Prodi : Manajemen / S1 Manajemen
 Dosen P.S. : Drs. Edison Sagala, M.S.

Ada pun judul penelitian dan lokasi penelitian yang dituju, serta rencana waktu observasi penelitian yang akan dilaksanakan adalah sbb:

Judul Penelitian : PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA LABERSA TOBA HOTEL & CONVENTION CENTER DI KOTA BALIGE
 Jangka Waktu : 07 Oktober 2024 s.d. 28 Oktober 2024

Demikian permohonan ini disampaikan. Atas dukungan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 08 Oktober 2024
 Wasu, Dekan Bidang Akademik,

 Dr. F. Eviana, S.E., M.Si
 NIP. 196504302003122001



Lampiran 9. Daftar Pertanyaan Wawancara Pra Survei

DAFTAR PERTANYAAN WANWACARA PRA SURVEI LABERSA TOBA HOTEL & CONVENTION CENTER

1. Berapa jumlah karyawan pada Labersa Toba Hotel & Convention?
Jawab: *Jumlah karyawan di tahun 2024 ini ada 129 orang dek.*
2. Sudah berapa lama hotel ini berdiri?
Jawab: *Labersa Berdiri tahun 2020, kurang lebih 5 tahun ya*
3. Apakah terdapat indikator khusus yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center?
Jawab: *Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan di Labersa Toba Hotel & Convention Center ada beberapa ya dek, seperti kualitas kerja, kuantitas, dan lain-lain Namun, kami masih mengalami kesulitan dalam memastikan semua karyawan mencapai standar ini karena beberapa karyawan kurang memiliki keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan mereka. .*
4. Apa saja faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan di sini?
Jawab: *Sebenarnya sih, ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di sini, seperti adalah kurangnya pelatihan yang mendalam terkait kurangnya keterampilan karyawan yang spesifik yang diperlukan di hotel, kemudian karyawan disini jika dilihat dari kehalian nya, masih kurang baik. Kenapa itu terjadi? Karena penempatan jobdesk mereka yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya dek. Lagi-lagi dapat kita pahami ya dek, bahwasannya memang di hotel ini kurang pelatihan dan pengembangan kepada karyawan. Gitu ya... Terakhir dek, disini itu jumlah karyawannya berbeda dari tahun ke tahun. Artinya, karyawan itu kalo kita lihat kurang memiliki komitmen kepada hotel ini.*
5. Apakah ada permasalahan terkait dengan kinerja karyawan?
Jawab: *Ya, kami melihat adanya penurunan kinerja kalo kita ukur dari indikator yang udh ditetapkan Manajemen Labersa Toba*
6. Bagaimana HRD menangani karyawan yang kinerjanya di bawah standar?
Jawab: *"Kami memberikan peringatan dan pelatihan tambahan bagi karyawan yang kinerjanya di bawah standar. Namun, jika tidak ada perbaikan, kami*

terpaksa mempertimbangkan opsi untuk mengganti mereka. Sayangnya, pendekatan ini terkadang meningkatkan turnover karena karyawan merasa tidak mendapatkan cukup dukungan untuk berkembang."

Balige, Oktober 2024

Staf HRD



Efraim Hutabarat

THE
Character Building
UNIVERSITY

Lampiran 10. Surat Balasan Observasi Dari Perusahaan


PT. Labersa Hutabean
HEAD OFFICE - WILAYAH TOBA

Balige, 11 Oktober 2024
No 110 SK/LBS-TB/HO/X/2024

Kepada Yth
Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Medan
Jl. Williern Iskandar Pasar V
Kotak Pos No. 1589
Medan 20221

Dengan Hormat,

Hal : Observasi Mahasiswa

Sehubungan dengan Surat No. 3067/UN33.7.1/PK/2024 mengenai Permohonan Izin mengadakan Observasi Tahap Awal Penyusunan Proposal Penelitian Mahasiswa, dapat kami setuju dilaksanakan di Labersa Toba Hotel & Convention Center Jln. Saribu Raja Janji Maria, Kec. Balige, Kab. Toba, Prov. Sumatera Utara mulai tanggal 07 Oktober sampai 28 Oktober 2024 atas nama:

No	Nama	NIM	Jenjang
1	Mijy Swandi Tanjung	7213210032	Strata Satu (S-1)

Akomodasi, transportasi dan konsumsi termasuk apabila terjadi kecelakaan dalam pelaksanaan Observasi menjadi tanggung jawab mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian disampaikan agar maklum.

Hormat kami,

Efraim Hutabarat
Staff URD



Lampiran 11. Surat Pernyataan Keabsahan Data Perusahaan



PT. Labersa Hutahaean
HEAD OFFICE - WILAYAH TOBA

Balige, 25 Oktober 2024
No.111 SK/LBS-TB/HO/X/2024

Kepada Yth.

Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Medan
Jl. Williem Iskandar Pasar V
Kotak Pos No. 1589
Medan 20221

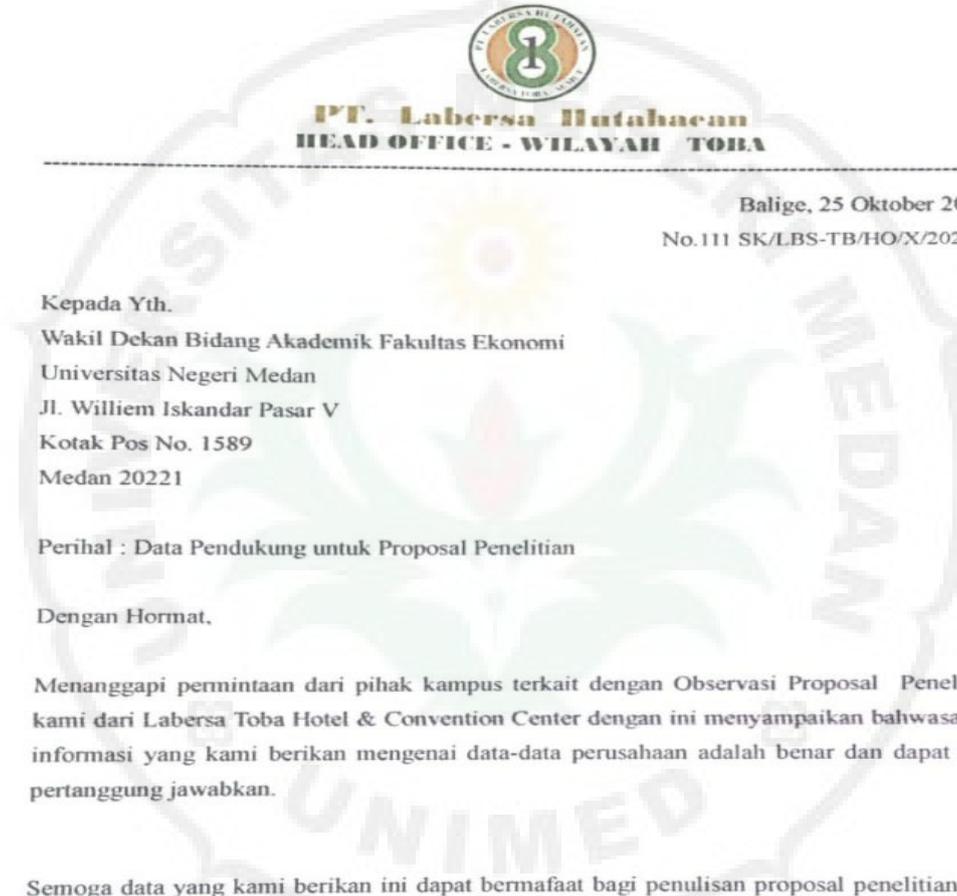
Perihal : Data Pendukung untuk Proposal Penelitian

Dengan Hormat,

Menanggapi permintaan dari pihak kampus terkait dengan Observasi Proposal Penelitian, kami dari Labersa Toba Hotel & Convention Center dengan ini menyampaikan bahwasannya informasi yang kami berikan mengenai data-data perusahaan adalah benar dan dapat kami pertanggung jawabkan.

Semoga data yang kami berikan ini dapat bermanfaat bagi penulisan proposal penelitian serta berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan kami.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik dari pihak kampus, kami ucapkan terima kasih.



THE
Character Based
UNIVERSITY

Hormat kami




Efraim Hutahaean
Staff HRD

Lampiran 12. Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate – Kotak Pos No. 1589
Telp. (061) 6635584, 6613365, 6613276, 6618754, Fax. (061) 6614002 – 6613319
laman: <http://fe.unimed.ac.id>, email : fe@unimed.ac.id

Nomor : 0247/UN33.7.1/KM/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Kedpada : Yth. Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) Labersa Toba Hotel & Convention Center
Labersa Toba Hotel & Convention Center
Jl. Saribu Raja Janji Maria, Kec. Balige, Kab. Toba, Prov. Sumatera Utara

Medan, 20 Januari 2025

Sehubungan dengan aktivitas Tri Darma Perguruan Tinggi, khususnya bidang penelitian, dengan hormat kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini agar dapat melaksanakan kegiatan penelitian di tempat Bapak/Ibu:

Nama : MIJY SWANDI TANJUNG
NIM : 7213210032
Jurusan / Prodi : Manajemen / S1 Manajemen
Dosen P.S. : Drs. Edison Sagala, M.S.

Ada pun judul penelitian dan lokasi penelitian yang dituju, serta rencana waktu penelitian yang akan dilaksanakan adalah sbb:

Judul Penelitian : PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA LABERSA TOBA HOTEL & CONVENTION CENTER DI KOTA BALIGE
Jangka Waktu : 23 Januari 2025 s.d. 07 Februari 2025

Demikian permohonan ini disampaikan. Atas dukungan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Medan, 20 Januari 2025

Dekan Bidang Akademik,

Dr. I. Feviana, S.E., M.Si
NIP.196504302003122001

Lampiran 13. Surat Persetujuan Penelitian



PT. Labersa Hutabean
HEAD OFFICE - WILAYAH SUMUT

Balige, 31 Januari 2025

Nomor :005/LBS-TB/HO/SMT/I/2025

Lampiran : 1

Perihal : Surat Persetujuan Penelitian

Kepada Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
Jalan Williem Iskandar Pasar V Medan Estate

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Nomor 0247/UN33.7.1/KM/2025 mengenai Permohonan Izin Penelitian dengan judul "Pengaruh Human Capital dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Labersa Toba Hotel & Convention Center di Kota Balige", dengan ini kami memberikan persetujuan kepada mahasiswa berikut untuk melaksanakan penelitian di Labersa Toba Hotel & Convention Center:

No	Nama	NIM	Jenjang
1	Mijy Swandi Tanjung	7213210032	Strata Satu (S-1)

Penelitian akan dilaksanakan pada tanggal 23 Januari sampai 07 Februari 2025. Segala biaya yang timbul selama penelitian, termasuk akomodasi, transportasi, konsumsi, serta risiko kecelakaan dalam pelaksanaan penelitian, sepenuhnya menjadi tanggung jawab mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami


Efraim Hutabean
Staf HRD



RIWAYAT HIDUP



Mijy Swandi Tanjung, penulis skripsi berjudul *Pengaruh Human Capital dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Labersa Toba Hotel & Convention Center* di Kota Balige, lahir di Balige pada tanggal 12 Mei 2002. Penulis adalah anak keempat dari empat bersaudara, pasangan Tumbur Tanjung (Ayah) dan Linda Pangaribuan (Ibu). Semasa pendidikan, penulis selalu berusaha untuk bersungguh-sungguh dalam menuntut ilmu sambil aktif berorganisasi serta mengembangkan keterampilan melalui berbagai pelatihan. Penulis memulai pendidikan formal di SD Katolik San Francesco Balige pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Setelah menyelesaikan pendidikan dasar, penulis melanjutkan ke SMP Swasta Budhi Dharma Balige dan lulus pada tahun 2017. Pada jenjang pendidikan menengah atas, penulis bersekolah di SMA Negeri 2 Saposurung Balige dan berhasil menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2020. Melalui jalur SBMPTN, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan. Selama masa kuliah, penulis aktif mengikuti kegiatan akademik dan non-akademik, termasuk menjadi penerima yang diberikan oleh Yayasan Karya Salemba Empat pada tahun akademik 2021-2022 dan 2024-2025, Lolos pendanaan *Business Plant Competition* yang diselenggarakan oleh Universitas Negeri Medan pada tahun 2023, Lolos Top 1.200 Indonesia NEXT yang diselenggarakan oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) bersama seluruh Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia dalam bidang Digital Marketing.