

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI THE AXANA HOTEL PADANG****Susiani ¹⁾, Hijriyantomi Suyuthie ²⁾****Email Korespondensi: susiani1005@gmail.com****Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang, Indonesia****Abstract**

This research was conducted from the observations of the author during the Industry Field Experience (PLI) 2 and pre-research on employee performance at The Axana Hotel Padang. The purpose of this study was to analyze the influence of organizational culture on employee performance at The Axana Hotel Padang. This type of research is classified in quantitative research with a causal associative approach, the study population of 80 employees at The Axana Hotel Padang and used as a sample. The way to determine the sample is saturated sample. Collection of organizational culture data based on indicators according to Edison, et al in Hendra (2018: 74), namely self-awareness, aggressiveness, personality, performance, team orientation. obtained from distributing questionnaires using the Likert scale method that has been tested for validity and reliability, employee performance data with work performance indicators and work attitudes were obtained from HRD The Axana Hotel Padang. Data analysis through simple linear regression with the help of SPSS version 16.00. The results showed that: Organizational Culture classified in the good category has a percentage of 58.75%, Employee Performance is classified in the good category has a percentage of 70%, and the influence of organizational culture variables on employee performance by 6.2% while 93.8% is determined by factors other.

Keywords : *Organizational Culture, Employee Performance*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dari hasil pengamatan penulis selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) 2 dan pra penelitian tentang kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang. Jenis penelitian digolongkan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, populasi penelitian sebanyak 80 orang karyawan di The Axana Hotel Padang dan dijadikan sampel. Cara menentukan sampelnya adalah sampel jenuh. Pengumpulan data budaya organisasi berdasarkan indikator menurut Edison, Dkk dalam Hendra (2018: 74) yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, orientasi tim. diperoleh dari menyebarkan kuesioner menggunakan metode *skala likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, data kinerja karyawan dengan indikator penampilan kerja dan sikap kerja diperoleh dari *Human Resource Department* (HRD) The Axana Hotel Padang. Analisis data melalui regresi linear sederhana dengan program SPSS versi 16.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Budaya Organisasi digolongkan pada kategori baik memiliki persentase 58,75%, Kinerja Karyawan digolongkan pada kategori baik memiliki persentase 70%, serta pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 6,2% sedangkan 93,8% ditentukan oleh faktor lain.

Kata kunci: *Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan*

A. Pendahuluan

Kemiskinan perdesaan merupakan Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dalam dunia industri pada saat ini, salah satunya yaitu industri pariwisata. Dibutuhkan peran pemerintah untuk memberi ide bagaimana cara mengembangkan serta memajukan industri yang ada terutama dibidang industri pariwisata dan perhotelan.

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, "Pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Menurut Permenparekraf (2013), "Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan". Dalam sebuah hotel, kinerja karyawan sangat diperhatikan karena dapat meningkatkan kemajuan perusahaan. Menurut Sinambela dalam Ameliawati dan Nugraheni (2015:1), "Kinerja adalah pelaksanaan untuk suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan". Analisis kinerja organisasi dilakukan untuk melihat bagaimana kepuasan publik sebagai pengguna (Triyanto, 2017)

Menurut Wibowo (2016: 86), indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif, peluang. Sedangkan menurut *Human Resources Department The Axana Hotel Padang* (2019), Indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Penampilan Kerja

Aspek yang dinilai indikator ini yaitu: pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas, keterampilan kerja, daya tangkap instruksi, inisiatif

2. Sikap Kerja

Aspek yang dinilai dari indikator ini seperti: tanggung jawab, *team*

work, kerajinan, disiplin, teliti, kepemimpinan, cara bekerja, kehadiran, penampilan diri, surat peringatan, stabilitas emosi.

Untuk mengukur kinerja, penulis menggunakan indikator kinerja dari The Axana Hotel Padang. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Siagian dalam Ameliawati dan Nugraheni (2015: 1) adalah gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin, kepuasan, komunikasi, serta budaya organisasi.

Menurut Wibowo (2016: 16), "Budaya organisasi mempunyai dampak penting pada kinerja ekonomi jangka panjang. Budaya organisasi bahkan merupakan faktor lebih penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi". Indikator dari budaya organisasi menurut Edison, dkk dalam Hendra (2018: 74), yaitu : kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, orientasi tim. Kotter dan Heskett dalam Marwansyah (2014: 187), menyebutkan bahwa "Budaya organisasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan".

The Axana Hotel Padang merupakan hotel yang berbintang empat (****) dan cukup berkembang yang berada di kota Padang. Hotel ini terletak di Jl. Bundo Kanduang No. 14-16, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel terletak di jantung kota padang, hanya 5 menit berkendara menuju pasar raya dan Plaza Andalas, dan hanya 10 menit berkendara menuju pantai Padang. Hotel ini memiliki 136 kamar yang terdiri dari 43 *Superior Room*, 77 *Deluxe Room*, 4 *Family Room*, 3 *Junior Suite Room*, dan 9 *Executive Room*. The Axana Hotel Padang ini memiliki 13 *meeting room* yang sering digunakan oleh instansi pemerintah atau swasta. Dalam menjalankan operasionalnya, The Axana Hotel Padang ini mempunyai 8 departemen yang saling berkaitan, diantaranya: *Front Office Department*, *Sales & Marketing*, *Housekeeping*, *Accounting*, *HRD & Security*, *F&B Service* dan *Product Engineering*. Pada tabel 1 berikut ini dapat dilihat data jumlah karyawan operasional The Axana Hotel Padang.

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan The Axana Hotel Padang

No	Department	Jumlah Karyawan
1	Front Office	14 orang
2	HRD & Security	6 orang
3	Sales and Marketing	4 orang
4	Housekeeping	13 orang
5	Accounting	13 orang
6	Food and Beverage Service	8 orang
7	Food and Beverage Product	13 orang
8	Engginingering	9 orang
	Total	80 orang

Sumber: Data Sekunder, 2019

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) 2 dan pra penelitian, terdapat beberapa permasalahan di The Axana Hotel Padang tentang kinerja karyawan, yaitu saat ada perpindahan lokasi untuk breakfast karyawan tidak menginformasikan kepada tamu dan karyawan kurang ramah dalam melayani tamu sehingga menyebabkan tamu *complaint*. Hal ini bisa dilihat pada ulasan *complaint* tamu yang diambil dari Tripadvisor.com dibawah ini:



Gambar 1. Ulasan *complaint* tamu

Sumber : Tripadvisor.com, 2019

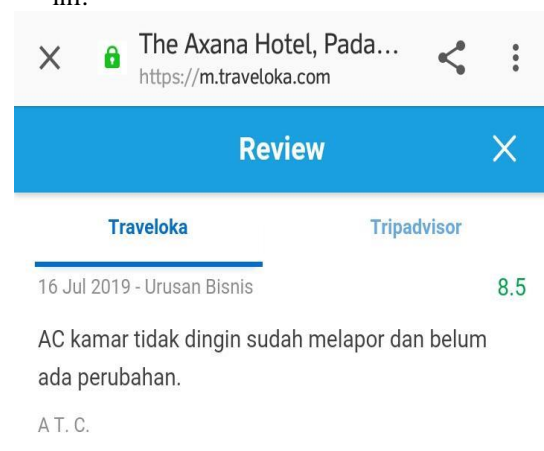
Selanjutnya masalah lain yang penulis temukan yaitu karyawan kurang efektif dalam hal kerjasama antar departemen, seperti adanya kesalahan dalam status kamar antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* yang mengakibatkan *double check-in* dan menimbulkan *complaint* tamu karena *bellboy* membuka pintu kamar untuk memasukan barang-barang tamu yang baru tanpa memencet *bell* terlebih dahulu. Hal ini dapat dilihat pada ulasan *complaint* tamu atas nama Arif R. yang diambil dari Traveloka.com dibawah ini:



Gambar 2. Ulasan *complaint* tamu

Sumber : Traveloka.com, 2019

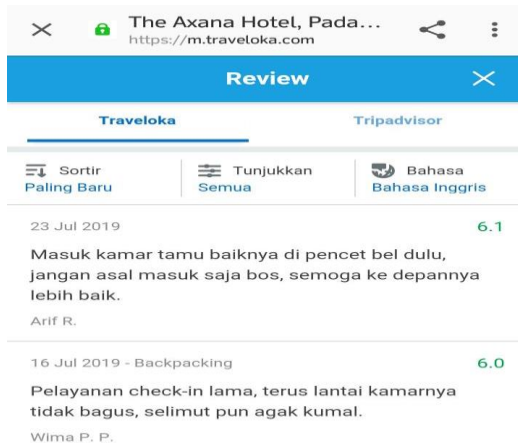
Selanjutnya masalah yang penulis temukan adanya *complaint* mengenai sikap karyawan yang tidak cepat dalam menanggapi keluhan tamu. Hal ini dapat dilihat pada ulasan *complaint* tamu yang diambil dari Traveloka.com dibawah ini:



Gambar 3. Ulasan *complaint* tamu

Sumber : Traveloka.com, 2019

Permasalahan selanjutnya yang penulis temukan yaitu adanya *complaint* mengenai kualitas kerja karyawan, seperti pelayanan *check-in* yang lama. Hal ini dapat dilihat pada ulasan *complaint* tamu atas nam Wima P. P. yang diambil dari Traveloka.com dibawah ini:



Gambar 4. Ulasan *complaint* tamu

Sumber : Traveloka.com, 2019

Selanjutnya dari hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan, peneliti melihat adanya masalah dalam budaya organisasi pada indikator kesadaran diri yaitu, kurangnya kerjasama antar karyawan seperti terjadinya miskomunikasi dan kurangnya koordinasi antara staff dengan supervisor dalam mengemban tugasnya. Adanya karyawan yang tidak menaati aturan dalam berpenampilan yang telah ditetapkan hotel. Hotel ini memiliki seragam yang telah di tetapkan setiap harinya, contohnya di departemen *housekeeping* pada hari sabtu seragam yang telah ditetapkan adalah *casual* merah, tetapi ada beberapa karyawan yang memakai seragam lain seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. Karyawan departemen *housekeeping* yang tidak menaati peraturan dalam berpenampilan.

Sumber : Dokumentasi langsung, 2019

Permasalahan lain yang penulis temukan yaitu, sifat individualisme lebih menonjol dibandingkan kebersamaan, seperti kurangnya inisiatif antar karyawan *roomboy*. Sedangkan permasalahan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan menurut teguh hendra dalam jurnalnya adalah adanya karyawan yang tidak mentaati peraturan yang telah dibuat.

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja karyawan yang berhubungan dengan budaya organisasi di The Axana Hotel Padang, apabila budaya organisasi karyawan tidak baik maka akan menyebabkan penurunan kinerja dari karyawan itu sendiri. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang.

B. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan tergolong kepada kuantitatif memakai pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 80 orang responden yang di ambil dari data karayawan The Axana Hotel Padang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh yang berjumlah 80 orang. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer untuk variabel budaya organisasi diperoleh dari menyebarkan angket kepada responden yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan data sekunder untuk variabel kinerja karyawan di peroleh dari HRD. Uji persayatan analisis data dalam penelitian adalah uji normalitas, uji homogenitas, serta uji linearitas. Data budaya organisasi dengan kinerja karyawan di uji dengan pengujian regresi linear sederhana dengan rumus: $Y=a + bx$. Selanjutnya menggunakan rumus koefisien determinasi untuk mencari besar kecilnya pengaruh.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Variabel Budaya Organisasi

Data variabel budaya organisasi diperoleh dari pengisian kuesioner atau angket yang terdiri dari 16 butir pertanyaan dan disebarakan kepada 80

orang karyawan di The Axana Hotel Padang yang telah di uji validitas serta reliabilitasnya. Berdasarkan tabel 2 dibawah ini dapat dilihat hasil distribusi frekuensi variabel X

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel x (budaya organisasi) yang di tinjau dari indikator kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, orientasi tim.

N= 80

Kategori	Rentang Skor	F (Orang)	(%)
Sangat Baik	≥ 64	23	33,75
Baik	53,33 - < 64	50	58,75
Cukup	42,67 - < 53,33	7	7,5
Buruk	32 - < 42,67	0	0
Sangat Buruk	< 32	0	0
Total		80	100

Sumber: Data Primer, 2019 (Diolah)

Berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi variabel budaya organisasi terlihat persentase tertinggi sebesar 58,75% memiliki kategori baik.

2. Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan

Data kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang (Y) dikumpulkan melalui *appraisal score* di The Axana Hotel Padang. Selanjutnya *appraisal score* diambil dari 80 responden yang telah ditentukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi variabel Kinerja Karyawan di The Axana Hotel Padang

N= 80

Kategori	Rentang Skor	F (Orang)	(%)
Sangat Baik	≥ 81	21	26,25
Baik	71 - < 81	56	70
Cukup	1 - < 71	3	3,75

Kategori	Rentang Skor	F (Orang)	(%)
Buruk	51 - < 61	0	0
Sangat Buruk	< 51	0	0
Total		80	100

Sumber: Data Sekunder, 2019 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 80 orang karyawan untuk variabel kinerja karyawan diperoleh persentase sebesar 70% memiliki kategori baik.

3. Uji Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

	Budaya_ Organisasi	Kinerja_ Karyawan
N	80	80
Normal Mean	60.60	77.69
Parameters ^a Std. Deviation	5.108	3.854
Most Absolute	.091	.101
Extreme Positive	.055	.069
Differences Negative	-.091	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z	.812	.901
Asymp. Sig. (2-tailed)	.525	.391
a. Test distribution is Normal.		

Dapat dilihat nilai Asymp. Sig budaya organisasi yaitu 525 serta kinerja karyawan sebesar 391. Nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua data terdistribusi normal.

b) Uji Homogenitas

Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Kinerja_Karyawan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.313	17	57	.218

Hasil signifikansi uji homogenitas didapat sebesar 218 ≥ 0,05, dikatakan bahwa data bersifat homogen serta berasal dari populasi yang sama.

c) Uji Linearitas

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Budaya Organisasi 1	405.501	22	18.432	1.369	.171
Deviation from Linearity	72.661	1	72.661	5.395	.024
Deviation from Linearity	332.840	21	15.850	1.177	.305
Within Groups	767.687	57	13.468		
Total	1173.187	79			

Diperoleh nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,305 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang linear pada kedua variabel tersebut.

4. Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	Change Statistics				
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.062 ^a	5.150	1	78	.026

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,062, dapat dikatakan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yaitu 6,2% sementara itu 93,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi.

5. Pembahasan

a. Budaya Organisasi

Dapat dijelaskan bahwa dari 80 orang responden menunjukkan bahwa budaya organisasi tergolong pada kategori baik dengan persentase 58,75%.

Selanjutnya budaya organisasi dapat dilihat dari 5 indikator menurut Edison Dkk dalam Hendra (2018: 74) yaitu: 1) kesadaran diri, persentase tertinggi berada pada kategori sangat baik, dengan persentase 45%, 2) keagresifan,

persentase tertinggi berada pada kategori sangat baik, dengan persentase 56,25%, 3) kepribadian, persentase tertinggi berada pada kategori baik, dengan persentase 42,5%, 4) performa, persentase tertinggi berada pada kategori sangat baik, dengan persentase 58,75%, 5) orientasi tim, persentase tertinggi berada pada kategori sangat baik, dengan persentase 63,75%.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa budaya organisasi karyawan tergolong baik, sedangkan berdasarkan 5 indikator budaya organisasi terdapat 4 indikator yang tergolong kategori sangat baik dan 1 indikator yang tergolong baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibowo (2016: 16), "Budaya organisasi mempunyai dampak penting pada kinerja ekonomi jangka panjang. Budaya organisasi bahkan merupakan faktor lebih penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi". Sedangkan menurut Sutrisno (dalam Kho, dkk 2019: 802), "Budaya organisasi sebagai perangkat sistem nilai (*values*), keyakinan (*beliefs*), asumsi (*assumptions*) atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya".

b. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penilaian kinerja dari 80 responden yang datanya diperoleh dari HRD The Axana Hotel Padang, maka variabel kinerja karyawan dapat dikategorikan baik dengan persentase 70% Artinya sebagian besar kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang tergolong dalam kategori baik.

Menurut Wibowo (2016: 2), "Kinerja atau *performance* adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut". Sedangkan menurut Sinambela (dalam Ameliawati dan Nugraheni, 2015: 1), menyatakan "Kinerja adalah pelaksanaan untuk suatu pekerjaan dan penyempurnaan

pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan”.

c. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di The Axana Hotel Padang

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi $0,026 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara budaya organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di The Axana Hotel Padang. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,188 dengan signifikansi $0,026 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan budaya organisasi terjadi peningkatan sebesar 0.188 satuan. Kemudian diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.062, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 6,2% sedangkan 93,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi. Maka hipotesis yang dalam penelitian ini adalah H_a diterima dan H_0 ditolak.

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 6,2% karena budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan semakin baik budaya organisasi dari karyawan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (dalam Ameliawati dan Nugraheni 2015:1), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Budaya organisasi di The Axana Hotel Padang, menunjukkan secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan persentase 58,75%. sedangkan berdasarkan 5 indikator budaya organisasi terdapat 4

indikator yang tergolong kategori sangat baik dan 1 indikator yang tergolong baik. Kemudian kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan variabel kinerja karyawan berada kategori baik dengan persentase 70%. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa signifikansi $0,026 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara budaya organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di The Axana Hotel Padang. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,188 dengan signifikansi $0,026 < 0,05$, disimpulkan bahwa peningkatan sebesar 1 satuan budaya organisasi terjadi peningkatan sebesar 0.188. Kemudian diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,062, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 6,2% sedangkan 93,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah H_a diterima dan H_0 ditolak.

2. Saran

a. Bagi Pihak The Axana Hotel Padang

1) Budaya Organisasi

Disarankan kepada pihak The Axana Hotel Padang dapat meningkatkan dalam hal kepribadian karyawan dengan cara memberikan pelatihan untuk membentuk kepribadian karyawan, selanjutnya mempertahankan dalam hal kesadaran diri karyawan, keagresifan, performa, orientasi tim.

2) Kinerja Karyawan

Disarankan kepada pihak The Axana Hotel Padang untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam hal penampilan kerja dan sikap kerja.

b. Kepada Karyawan

Diharapkan karyawan selalu mengikuti standar prosedur

operasional pekerjaan yang sudah ada di hotel serta mempertahankan dan meningkatkan perihalan tentang budaya organisasi. Selanjutnya karyawan diharapkan untuk dapat mengikuti peraturan yang dikeluarkan oleh HRD untuk meningkatkan Sumber daya manusia dan menambah wawasan karyawan dalam bekerja.

c. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Disarankan kepada jurusan pariwisata untuk menambah referensi buku-buku di bidang pariwisata terutama buku yang berjudul sumber daya manusia, sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam penyusunan skripsi atau dalam mencari materi, serta tugas perkuliahan.

d. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti lain dapat memperluas dan mengembangkan kajian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan budaya organisasi serta faktor yang berhubungan dengan kinerja, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi budaya organisasi dan kinerja yang dirasa belum terungkap di dalam penelitian ini seperti: gaji, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja dan komunikasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ameliawati, Rizqi & Nugraheni, Rini. 2015. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan*. Diponegoro Journal Of Management. Vol.4 No.2. ISSN 2337-3792. Diakses pada 9 juli 2019.
- Hendra, Teguh. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Wali Kota Pekanbaru*. Jurnal Development. ISSN 2615-3491. Diakses pada 15 juli 2019.
- HRD The Axana Hotel Padang, 2019
- Kho, Eko G. V., dkk. 2019. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal EMBA.

Vol.7 No.1. ISSN 2303-1174. Diakses pada 17 juli 2019.

Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2013 *Standar Usaha Hotel*. 27 September 2013. Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1186. Jakarta.

Triyanto, D. (2017). ANALISIS KINERJA ORGANISASI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang). *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4). Retrieved from <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 *Kepariwisataan*. 16 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 11. Jakarta.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta: Rajawali Pers.

Web :

Tripadvisor.com, diakses 2019

Traveloka.com , diakses 2019