

---

## **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Convention Hotel”**

**Zulham Dwi Pratikto<sup>1</sup>, Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si<sup>2</sup>  
Mahluz\_dtrash@yahoo.com**

### ***Abstract***

*This research is motivated by the increasingly strict business world, this particular situation will surely create a competitive environment that will also demand every company to increase their performances by focusing on employees' loyalty. One of the services that can be affected by current development is hotel businesses. Hotel services become very important because of the growth of potentially Indonesian tourism, therefore we need a service of a place to stay for tourist and that is called hotel. However, in the period of 2011-2016 there is fluctuation in the turnover of Patra Jasa Semarang Convention Hotel's employees. If this is not addressed then it is feared that the hotel employees of Patra Jasa Convention Hotel can not meet the targets from company and making them increasingly lagging from other hotel services.*

*The purpose of this study was to determine the effect of leadership and competency on Patra Jasa Semarang Convention Hotel. That method of this research is explanatory, with data collection through questionnaires and interviews. The sampling technique used saturated technique sampling with the respondents of 100 people whom are employees of Patra Jasa Semarang Convention Hotel. The analysis technique used was quantitative. Quantitative analysis using validity, reliability, cross tabulation, correlation coefficient, coefficient of determination, simple and multiple regression analysis, as well as the significance test (t test and F test) and that being tested use SPSS for Windows 16.0 version.*

*All independent variables, leadership (X1) and competency (X2) together (simultaneously) or individually (partial) affect independent variable of employees' loyalty (Y). Advice that can be given to Patra Jasa Semarang Convention Hotel is that they need to give explanation, supervision, and monitoring of employees' work thus they will always get motivated while working. Moreover, the company needs to give advance training to its employees and guidance given by the manager is also important, considering the standard of the company that changes according to market conditions at that time. Also the need for continued research by the company or outside the company regarding other variables that can provide additional contributions to improve employees' loyalty.*

*Keywords : Leadership, Competency, employees' loyalty, Patra Jasa Semarang Convention Hotel.*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya perkembangan bisnis yang demikian tentunya akan menciptakan suatu lingkungan yang kompetitif, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja yang berfokus pada loyalitas tiap karyawannya. Salah satu jasa yang dapat terpengaruh oleh perkembangan zaman ialah perhotelan. Jasa perhotelan menjadi penting melihat perkembangan bisnis pariwisata di Indonesia yang potensial sehingga memerlukan pelayanan berupa tempat singgah yang bernama hotel. Namun, pada kurun tahun 2011-2016 *turnover* karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel mengalami fluktuasi. Apabila hal ini tidak segera diatasi maka dikhawatirkan karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel tidak merasa puas bekerja sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai dan akan membuat perusahaan semakin tertinggal dari perusahaan perhotelan lain.

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kompetensi terhadap loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel. Metode penelitian ini adalah *explanatory*, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan responden menggunakan teknik sampel jenuh. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel. Teknik analisis yang dipakai adalah kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, tabulasi silang, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, serta uji signifikansi (uji t dan uji F) dan diuji menggunakan *SPSS for Windows versi 16.0*.

Seluruh variabel independen, yaitu kepemimpinan ( $X_1$ ) dan kompetensi ( $X_2$ ), secara bersama-sama (simultan) maupun sendiri-sendiri (parsial) mempengaruhi variabel dependen loyalitas karyawan (Y). Saran yang dapat diberikan yaitu perlunya penjelasan, pengawasan, dan pemantauan kerja karyawan agar karyawan selalu termotivasi dalam bekerja. Selain itu, perusahaan perlu mengadakan pelatihan lanjutan bagi karyawan dan bimbingan dari manager hotel tersebut, mengingat standar perusahaan yang berubah mengikuti kondisi pasar pada saat itu. Serta perlunya lanjutan penelitian oleh perusahaan atau pihak di luar perusahaan mengenai variabel bebas lain yang dapat memberikan sumbang tambahan untuk meningkatkan loyalitas karyawan perhotelan.

Kata Kunci : kepemimpinan, kompetensi, loyalitas karyawan, Patra Jasa Semarang Convention Hotel.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia menuju era globalisasi memungkinkan kegiatan perekonomian berkembang sedemikian rupa. Kondisi yang demikian tentunya akan menciptakan suatu lingkungan yang kompetitif. Suasana persaingan yang ketat akan menuntut perusahaan untuk lebih efisien dan efektif dalam mengelola sumber daya yang dimiliki guna meraih sumber daya manusia yang kompetitif. Suwanto dan Priansa (2011:4), mengemukakan bahwa “perusahaan global akan mampu memanfaatkan tenaga kerja dari seluruh dunia sesuai kelasnya, seperti penggunaan staf profesional diambil dari tenaga kerja yang telah memiliki pengalaman internasional atau buruh kasar yang dapat diperoleh dari negara berkembang”.

Loyalitas karyawan sangatlah perlu, sebab dengan loyalitas ini akan diketahui seberapa jauh kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011 : 136)). Banyak faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas karyawan antara lain melalui kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, motivasi, kedisiplinan dan pelatihan, dll untuk peningkatan kemampuan kerja karyawan (Prihandini, 2013). Salah satu pendekatan dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan dapat dilakukan melalui praktek kepemimpinan atau gaya kepemimpinan yang handal dan terarah.

Patra Jasa Semarang Convention Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan serta merupakan anak perusahaan dari Pertamina yang sangat mementingkan kualitas sumber daya manusia, dimana dalam melakukan pekerjaan memerlukan tingkat kinerja yang handal, berbudi pekerti yang luhur dan yang berkompeten. Melihat dari filosofi perusahaan yang dikemukakan oleh Ibu Nila selaku HRM Patra Jasa Semarang Convention Hotel yaitu : “melayani konsumen dengan sepenuh hati”, maka Patra Jasa Semarang Convention Hotel selalu memberikan pelayanan hotel bagi konsumen yang mengadakan acara atau tamu menginap di kamar hotel ataupun villa dengan mengutamakan kepuasan pelanggan agar dapat memimpin persaingan. Sehingga Patra Jasa Semarang Convention Hotel sangat peduli dan selalu meningkatkan mutu kualitas kompetensi karyawannya.

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

Oleh karena itu sebuah perusahaan yang menginginkan perubahan dinamis memerlukan adanya sebuah loyalitas yang tinggi dalam diri karyawan-karyawannya, dimana karyawan mempunyai pandangan dan sikap mengenai pencapaian tugas/pekerjaannya serta mampu menyelesaikannya dengan baik sesuai harapan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel”**.

## **KERANGKA TEORI**

### **Kepemimpinan**

Fiedler (1967), kepemimpinan pada dasarnya merupakan pola hubungan antara individu-individu yang menggunakan wewenang dan pengaruhnya terhadap kelompok orang agar bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut John Pfiffner (1953), kepemimpinan adalah kemampuan mengkoordinasikan dan memotivasi orang-orang dan kelompok untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Menurut Ordway Tead dalam bukunya (*The Art of Administration*, 1957) mengemukakan metode kepemimpinan dibawah ini :

1. Memberi Perintah  
Perintah itu timbul dari situasi formal dan relasi kerja. Perintah biasanya sudah tercakup dalam tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap individu anggota kelompok. Namun pemberian perintah harus melihat dari kondisi pribadi individu, situasi lingkungan sekitar, perintah harus jelas dan ringkas, penggunaan nada suara yang ramah dan tidak dipaksakan, kesopansantunan dalam penyampaian, dan tidak terlalu banyak memberi perintah sekaligus.
2. Memberikan celaan dan pujian  
Celaan harus diberikan secara objektif dan tidak bersifat subjektif. Celaan diberikan dengan maksud agar orang yang melanggar atau berbuat kesalahan menyadari kekeliruannya, dan bersedia memperbaiki perilakunya. Sebaliknya, pujian supaya diberikan, sebab pribadi yang bersangkutan telah melakukan tugasnya dengan baik, dan mampu berprestasi. Sebaiknya bila celaan itu diberikan secara pribadi dan rahasia, maka pujian seyogyanya diberikan secara terbuka, terang-terangan di muka umum.
3. Menumbuhkan Tingkah Laku Pribadi Pemimpin yang Benar  
Kesuksesan pemimpin itu justru diukur dari perasaan para pengikut yang menghayati emosi-emosi senang, karena masing-masing diperlakukan secara sama, jujur, dan adil.
4. Peka terhadap Saran-saran  
Sifat pemimpin itu bisa membangkitkan inisiatif kelompok untuk memberikan saran-saran yang baik. Orang akan merasa bangga dan senang hatinya, apabila sarannya diterima sebaliknya orang bisa mendongkol hatinya, apabila saran-sarannya selalu dianggap sebagai angin lalu saja dan tidak digubris..
5. Memperkuat Rasa Kesatuan Kelompok  
Usaha menciptakan semangat kesatuan ini antara lain, mengusahakan pengenalan para anggota-anggota baru kepada kelompok sendiri, agar orang-orang baru ini dengan cepat bisa mengadaptasikan diri dengan rasa senang..
6. Menciptakan Disiplin Diri dan Disiplin Kelompok  
Disiplin kelompok bisa berhasil bila pemimpin bersikap arif bijaksana, memberikan teladan, berdisiplin, dan menerapkan seluruh prosedur dengan konsekuen. Dia harus

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

menghindari favoritism yang bisa menelurkan prasangka buruk, rasa dendam, iri dan kecemburuan sosial.

7. Meredam Kabar Angin dan Isu-isu yang Tidak Benar

Kesatuan dan efektifitas kerja dari kelompok bisa diguncang oleh gangguan kabar-kabar angin dan desas-desus yang tidak benar, beserta fitnah-fitnahan dari luar, yang diarahkan pada perorangan atau pada organisasi secara keseluruhan. Maka pemimpin berkewajiban untuk mengusut sampai tuntas sumber kabar angin tadi. dalam hal ini, pemimpin harus segera menetralkan/ menawarkan situasi, dengan jalan memberikan penerangan dan kebijaksanaan baru yang akan diterapkan

### **Kompetensi**

Menurut Levy Lebyor, kompetensi berhubungan dengan “bakat, sifat personalitas, dan pengetahuan yang telah di capai seseorang” (Civelli, 1997 dalam Sri Raharso, 2004: 4). Michael Zwell (2000: 24) berpendapat bahwa konsep kompetensi secara sederhana adalah cara yang baik untuk memecahkan perilaku ke dalam komponen-komponennya. Hal ini terkait dengan penggunaan kompetensi untuk membantu menyelesaikan atau mencapai sasaran organisasi (dalam Sudarmanto, 2009: 47).

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi**

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Michael Zwell (2000: 56-68) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut (Prof. Dr. Wibowo, SE., M.Phil 2010, hal 339) :

- 1) Keyakinan dan Nilai-nilai
- 2) Keterampilan
- 3) Pengalaman
- 4) Karakteristik Kepribadian
- 5) Motivasi
- 6) Isu Emosional
- 7) Kemampuan Intelektual
- 8) Budaya Organisasi

Namun, kenyataannya tidak semudah itu para pekerja untuk memperbaiki kecakapan tentang kompetensi yang mempengaruhi kinerjanya. Untuk itu, hambatan yang dihadapi perlu diatasi. Michael Zwell (2000:309) (dalam Prof. Dr. Wibowo, SE., M.Phil 2010, hal 344) menyebutkan adanya faktor-faktor yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki kompetensi, yaitu sebagai berikut:

*1) Admitting Incompetence (Mengalami Kekurangan Kompetensi)*

Sering kali terjadi orang menutupi kekurangannya agar tidak diketahui orang lain. Budaya yang berusaha selalu tampil baik mengandung bahaya tidak menyadari kekurangan kecakapan dalam kompetensi. Untuk itu, ada baiknya orang mengakui dengan terang akan kekurangan dalam kompetensinya sehingga dapat dilakukan usaha untuk memperbaikinya.

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

### 2) *Raising Expectations (Meningkatkan Harapan)*

Pekerjaan manajer dan *coach* termasuk membantu orang memperluas visi atas pekerjaan mereka sehingga mereka dapat memanfaatkan bakat, kemampuan, dan potensinya. Hal terburuk dilakukan manajer apabila berhenti mengharapkan sesuatu dari bawahan. Mengharapkan yang terbaik dari orang lain adalah salah satu hadiah terbesar manajer kepada pekerjanya.

### 3) *Identifying Barriers (Mengidentifikasi Hambatan)*

Apabila terdapat hambatan terhadap kinerja dan pencapaian prestasi, penting sekali untuk mengidentifikasi sifat dari hambatan tersebut sehingga dapat diatasi secara efektif. Kebanyakan hambatan dapat dikategorikan dalam pengetahuan, keterampilan, proses dan emosional.

### 4) *Including Support Mechanism ( Memasukkan Mekanisme Dukungan)*

Mekanisme dukungan yang dapat dipergunakan organisasi dan pekerja untuk membantu memastikan rencana kinerja pekerja adalah: (1) mencatat kemajuan tujuan dan pelaksanaan langkah tindak; (2) mengkomunikasikan kemajuan kepada orang lainnya; dan (3) menggunakan penghargaan.

## **Loyalitas**

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan. Sudimin dalam Wibisono (2009 : 25) mengatakan bahwa kewajiban karyawan adalah bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dan menghindari aktifitas yang mengancam atau mengganggu pencapaian tujuan tersebut dan bukan untuk kepentingan atau manfaat pribadi karyawan. Hal yang bisa menimbulkan kesulitan terwujudnya loyalitas adalah konflik kepentingan (*conflict of interest*), yaitu konflik antar kepentingan pribadi karyawan dan kepentingan perusahaan. Demi kepentingan pribadi, karyawan tidak boleh menjalankan kegiatan yang bersaing dengan perusahaannya. Selain itu konflik kepentingan juga bisa muncul dengan terjadinya penggabungan beberapa jenis kerjaan yang membuat beban kerja karyawan menjadi ikut bertambah.

Menurut Dessler dalam Hasyati (2011 :12) loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Apabila karyawan bekerja pada suatu perusahaan, dan perusahaan tersebut telah memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan diterima oleh karyawannya maka kesetiaan karyawan terhadap perusahaan akan semakin besar, maka timbul dorongan yang menyebabkan karyawan melakukan pekerjaan menjadi lebih giat.

Unsur-unsur loyalitas yang dikemukakan oleh Steers & Porter dalam Hasyati (2011 : 23) berhubungan dengan sikap yang akan dilakukan karyawan, ada proses psikologis sehingga terciptanya sebuah loyalitas dalam perusahaan. Proses tersebut antara lain :

- a. Dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kekuatan aspek ini sangat dipengaruhi oleh keadaan individu, baik kebutuhan, tujuan maupun kecocokan individu dalam perusahaan.
- b. Keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagi perusahaan. Kesamaan persepsi antara karyawan dengan perusahaan akan menciptakan sinergitas keinginan pribadi karyawan dengan keinginan perusahaan.
- c. Kepercayaan yang pasti dan penerimaan yang penuh atas nilai-nilai perusahaan.

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi mempunyai sikap kerja yang positif. Sikap kerja tersebut meliputi :

1. Kemauan untuk bekerja sama  
Bekerja sama dengan berbagai macam personal dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai secara individual.
2. Rasa memiliki  
Rasa kepemilikan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk menjaga dan bertanggung jawab akan citra perusahaan, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.
3. Hubungan antar pribadi  
Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi akan mempunyai sikap fleksibel kearah hubungan antar pribadi yang meliputi : hubungan sosial sesama karyawan, hubungan harmonis dengan atasan dan sesama karyawan, lingkungan kerja dan sugesti dari teman sekerja.
4. Suka terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat memahami bahwa karyawannya datang setiap hari untuk bekerja sebagai manusia. Mereka melakukan dengan senang hati dan penuh tanggung jawab dengan apa yang menjadi kewajibannya di perusahaan.

## **HIPOTESIS PENELITIAN**

Beberapa variabel yang diduga mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepemimpinan dan kompetensi. Hipotesis diketahui mempengaruhi :

1. Ada pengaruh antara Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel.
2. Ada pengaruh antara Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel.
3. Ada pengaruh antara Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah di rumuskan apakah di terima atau di tolak (Sugiyono, 2009:11). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel. Berdasarkan jumlah populasi maka jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang dengan teknik pengambilan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling*, yaitu *Sampling Jenuh (Sensus)*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan menggunakan skala likert.

## **HASIL PENELITIAN**

Dari hasil penelitian yang memperlihatkan nilai F hitung sebesar 22.012 yang lebih besar dari F Tabel 3,090 diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,559 atau 55,9% yang berarti 55,9% variabel loyalitas karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan dan kompetensi. Sedangkan sisanya sebanyak 45,1% dijelaskan oleh faktor lain, selain variabel kepemimpinan dan kompetensi. Berdasarkan hipotesis yang dibangun, kepemimpinan dan kompetensi. Apabila diuji secara bersama-

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

sama (simultan), dimana diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,312. Pengaruh kepemimpinan dan kompetensi secara bersama-sama dapat meningkatkan loyalitas lebih baik dibandingkan dengan pengaruh hanya dari satu variabel.

## PEMBAHASAN

Pada prinsipnya penelitian ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, dimana fokus penelitiannya adalah mengetahui pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan secara parsial maupun secara simultan. Hasil analisis tersebut dijelaskan dalam pembahasan, seperti berikut ini:

Berdasarkan hasil analisis SPSS menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa dengan nilai t penelitian (6,089) > t tabel (1,6606) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel. Sehingga hipotesis berbunyi “Ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel” **diterima**.

Variabel kompetensi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa dengan nilai t penelitian (5,838) > t tabel (1,6606) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis berbunyi “Ada pengaruh antara kompetensi terhadap loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel” **diterima**.

Variabel kepemimpinan ( $X_1$ ) dan kompetensi ( $X_2$ ), mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik koefisien regresi yaitu sebesar 3,410, 0,275 dan 0,329. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil penghitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dinyatakan **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepemimpinan dan kompetensi yang dipersepsikan karyawan terhadap loyalitasnya, maka loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel akan semakin baik.

Hasil uji tersebut juga diperkuat berdasarkan pengujian secara simultan (uji F), maka dapat diperoleh F hitung sebesar 22,012 dengan tingkat signifikansi 0,000. Ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 ( $k - 1$ ) = 2 dan df 2 ( $n - k$ ) atau  $100 - 3 = 97$ . Hasil yang diperoleh  $F_{hitung}$  adalah 3,090. Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yakni  $22,012 > 3,090$ , maka  $H_0$  ditolak.  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , (**Ho ditolak atau Ha diterima**) artinya Kepemimpinan ( $X_1$ ), dan Kompetensi ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y). Namun pengaruh terbesar ditunjukkan oleh variabel kepemimpinan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang diperoleh dari penelitian di lapangan mengenai pengaruh kepemimpinan dan kompetensi terhadap loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan atau cara manager memimpin karyawan Patra Jasa. Dalam penelitian ini kepemimpinan manager Patra Jasa dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan manager dalam menjelaskan, mengarahkan, mengapresiasi atas tugas yang dilakukan oleh bawahan. Namun masih terdapat beberapa indikator yang nilai rata-rata hampir mendekati nilai baik yaitu indikator : persepsi mengenai pengawasan pekerjaan karyawan oleh atasan, persepsi mengenai evaluasi atasan

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

---

apabila terjadi kesalahan setiap pekerjaan karyawan dan persepsi mengenai atasan selalu memantau perkembangan kerja karyawan.

2. Kompetensi dikategorikan baik. Namun ada beberapa indikator yang berada di nilai rata-rata persepsi responden, diantaranya keterampilan yang dimiliki dapat berguna untuk menyelesaikan pekerjaan karena keterampilan yang dimiliki haruslah khusus mengenai perhotelan dan pelayanan dan tingkat pendidikan formal yang telah ditempuh mendukung pekerjaan karena tidak semua responden memiliki pendidikan secara khusus mengenai perhotelan dan pelayanan.
3. Loyalitas karyawan dikategorikan cukup baik. Namun ada beberapa indikator yang berada di bawah rata-rata persepsi responden, diantaranya karyawan melaksanakan pekerjaan dengan penuh kesungguhan karena beban kerja yang tinggi dan keinginan karyawan untuk menetap lama di perusahaan karena beberapa responden berpendapat lingkungan kerja kurang nyaman dan gaji tidak sesuai keinginan.
4. Variabel kepemimpinan ( $X_1$ ) dan kompetensi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas karyawan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik koefisien regresi.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang didapat dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau masukan yang mungkin dapat membantu Patra Jasa Semarang Convention Hotel atau peneliti selanjutnya. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Karena kepemimpinan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, maka untuk meningkatkan loyalitas karyawan yang perlu dilakukan perusahaan berkaitan dengan kepemimpinan antara lain adalah :
  - a. Pemimpin di Patra Jasa disarankan selalu konsisten memberi pengawasan terhadap pekerjaan karyawan agar tidak akan banyak pekerjaan yang terbengkalai dan terjadi kesalahan yang fatal terhadap tamu.
  - b. Pemimpin di Patra Jasa disarankan selalu konsisten memberi evaluasi apabila terjadi kesalahan agar karyawan mengetahui apabila mereka melakukan kesalahan atas pekerjaannya sehingga tidak berulang dikemudian hari.
  - c. Pemimpin di Patra Jasa disarankan selalu konsisten memantau perkembangan kerja karyawan agar karyawan selalu termotivasi dalam bekerja, mengurangi resiko kesalahan dan selalu loyal untuk mengerjakan pekerjaannya tanpa adanya paksaan.
2. Karena kompetensi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan, maka untuk meningkatkan loyalitas karyawan yang perlu dilakukan perusahaan berkaitan dengan kompetensi antara lain adalah :
  - a. Patra Jasa disarankan agar mengembangkan keterampilan karyawan untuk menunjang pekerjaannya entah itu berasal dari bakat ataupun pelatihan mengenai perhotelan dan pelayanan.
  - b. Patra Jasa disarankan agar memberikan tunjangan bagi pendidikan formal untuk karyawan apabila mereka ingin mengembangkan dirinya ke level yang lebih profesional terhadap bidang pekerjaan yang dilakukan.
3. Untuk variabel loyalitas, pada dasarnya hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas loyalitas karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel sudah baik. Untuk itu perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan. Hal itu dapat dilakukan dengan cara memperbaiki komunikasi antara bawahan dan atasan dalam hal penjelasan tugas dan pengawasan terhadap perkembangan setiap pekerjaan seorang karyawan. Mengevaluasi setiap pekerjaan yang telah dikerjakan, apabila ada terjadi kesalahan segera memberikan arahan dalam hal penanganan yang efektif sehingga menghindari karyawan melakukan kesalahan yang sama. Memberikan upah sesuai ketentuan

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro



---

yang berlaku dan tepat waktu, ketidakpuasan terhadap hak dan kewajiban itulah faktor pokok penyebab turunnya loyalitas karyawan. Peran pemimpin dalam hal ini untuk memotivasi dan terus mendorong agar para karyawan mengembangkan diri mereka agar lebih baik lagi.

4. Perlunya diadakan lanjutan penelitian oleh Patra Jasa atau peneliti selanjutnya mengenai variabel – variabel bebas lain yang dapat dianggap memberikan sumbangan tambahan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Misalnya motivasi kerja, budaya organisasi, atau stress kerja pada karyawan Patra Jasa Semarang Convention Hotel..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001, Manajemen sumber daya manusia. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Adhithia, Pratama. 2014. Skripsi: Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kawasan Berikat Nusantara Persero Jakarta).
- Dr. Kartini Kartono. 2011. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Miftah Thoha. 2012. Kepemimpinan Dalam Manajemen, cetakan keenambelas.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2011. Manajemen Perubahan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Zwell, Michael. 2000. Creating a Culture of Competence. New York : John Wiley & Sons Inc.

---

<sup>1</sup>Zulham Dwi Pratikto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Mahluz\_dtrash@yahoo.com

<sup>2</sup> Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro