

Pengaruh pengelolaan keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Jambi

Shofi Hidayatullah*; Sumarni; Sry Rosita

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

**E-mail korespondensi: shofi.hidayatullah@gmail.com*

Abstract

This study aims to obtain an overview of the diversity of human resources and employee performance at the Grand Hotel Jambi, as well as to see the effect of managing the diversity of human resources on employee performance at the Grand Hotel Jambi. This research is included in causality research, which is looking for explanations in the form of a cause-effect relationship between several concepts or several variables or several strategies developed in management. To test the hypothesis using a linear regression equation. The results of the descriptive study explain that the management of the diversity of human resources at Grand Hotel Jambi has been going well. Then for employee performance it is known that the employee performance at the Grand Hotel Jambi is categorized as quite high. Furthermore, based on hypothesis testing, it can be concluded that the management of human resource diversity has an effect on employee performance. This explains that if an organization is able to manage the diversity that exists, then this will be able to improve employee performance in an organization.

Keywords: *Human resources diversity, performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran keberagaman SDM dan kinerja karyawan pada Grand Hotel Jambi, serta untuk melihat pengaruh pengelolaan keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan pada Grand Hotel Jambi. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kausalitas, yakni ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (cause-effect) antar beberapa konsep atau beberapa variable atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen. Untuk melakukan pengujian hipotesis menggunakan persamaan regresi linear. Hasil penelitian secara deskriptif menjelaskan bahwa pengelolaan keberagaman SDM yang ada pada Grand Hotel Jambi, sudah berlangsung dengan baik. Kemudian untuk kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan keberagaman SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menjelaskan bahwasanya jika suatu organisasi mampu mengelola keberagaman yang ada, maka hal ini akan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

Kata kunci: Keberagaman sumber daya manusia, kinerja

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan asset utama dan memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik, jika sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut ditangani oleh manajemen sumber daya manusia yang tepat. Namun sebaliknya jika sumber daya manusia tidak ditangani dengan manajemen yang tepat, maka akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Begitu pula halnya dengan Grand Hotel Jambi, sebagai salah satu perusahaan jasa pelayanan, pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat

diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Apalagi mengingat dengan beragamnya sumber daya manusia yang ada pada perusahaan ini, yang meliputi karakteristik utama (*primary characteristics*), seperti usia, etnis, *gender*, kemampuan, ras, dan termasuk karakteristik lainnya (*secondary characteristics*) yaitu geografi, pengalaman kerja, pendapatan, agama, bahasa, gaya berkomunikasi, status keluarga, gaya bekerja, dan pendidikan. Dimana karakteristik tersebut tentunya akan berbeda antara satu orang dengan orang lainnya, yang selanjutnya akan mempengaruhi cara kerja mereka dan akhirnya akan mempengaruhi perusahaan atau organisasi secara keseluruhan.

Perkembangan sumber daya manusia dalam era globalisasi ini telah memberikan indikasi pentingnya mengelola keragaman (*diversity*) yang ada dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan jika keberagaman sumber daya manusia dapat dikelola dengan baik, diharapkan dapat mencegah konflik dan memaksimalkan keunggulan-keunggulan yang dapat diperoleh dari keragaman sumber daya manusia yang ada.

Beragamnya sumber daya manusia saat ini merupakan sebagai konsekuensi dari globalisasi, hal ini semestinya tidak disikapi sebagai ancaman bagi perusahaan, tetapi sebaliknya kondisi seperti ini dilihat sebagai peluang bagi perusahaan untuk mampu beroperasi lebih efektif. Mengingat bahwa keragaman sumberdaya manusia akan sangat berpengaruh pada pengelolaan bisnis perusahaan, maka seharusnya hal tersebut ditempatkan sebagai salah satu isu yang menjadi prioritas utama untuk diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan (Hartini, T., 2012).

Sejumlah literatur telah menyebutkan manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dengan melakukan pengelolaan yang baik berkenaan dengan keragaman sumber daya manusia. Diantaranya disebutkan oleh Thomas dan Ely dalam Hartini, T (2012), yang menyatakan bahwa dengan mengelola keragaman sumber daya manusia dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan profitabilitasnya, *go beyond financial measure* untuk mencapai pembelajaran, meningkatkan kreatifitas, meningkatkan pertumbuhan organisasi dan individual, dan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk melakukan penyesuaian secara cepat serta untuk melakukan perubahan dengan sukses.

Berdasarkan paparan di atas, menarik untuk dikaji lebih jauh mengenai keberagaman sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “*Pengaruh Pengelolaan Keberagaman Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Grand Hotel Jambi.*”

Berdasarkan permasalahan yang ada, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam peneltian ini adalah untuk memperoleh gambaran keberagaman SDM dan kinerja karyawan pada Grand Hotel Jambi, serta untuk melihat pengaruh pengelolaan keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan pada Grand Hotel Jambi..

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori

Manajemen keragaman (*diversity management*) berarti mengambil langkah untuk memaksimalkan potensi keragaman dengan perbedaan-perbedaan atas karakteristik para anggota untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Dalam prakteknya, manajemen keragaman akan melibatkan setiap orang yang berlatar belakang berbeda ke dalam suatu nilai yang telah ditentukan untuk mencapai sasaran organisasi (Bangun, 2012). Allard dalam Hartini (2012) menegaskan dalam arti yang sangat luas yang mencakup di dalamnya adalah tingkatan social, budaya, fisik, dan perbedaan lingkungan diantara banyak orang yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak atau bersikap.

Lebih lanjut Thomas dan Ely dalam Hartini (2012) juga menjelaskan bahwa keberagaman sebagai suatu variasi perspektif dan pendekatan kerja yang dibawa masing-masing individu di dalam menunjukkan identitas diri dan kelompoknya

(keragaman sudut pandang dan pengetahuan melekat pada setiap individu). Bersifat krusial dan relative relevan terhadap kompleksitas iklim persaingan yang terjadi berkaitan dengan aktualisasi aktivitas kerja.

Keragaman di dalam organisasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Menurut Williams dan O'Reilly dalam Yuwono, S (2016), ada 2 sudut pandang utama dalam melihat keragaman, yaitu *social categorization perspective* dan *information/decision-making perspective*. Sudut pandang kategorisasi sosial melihat keragaman yang ada di unit menunjukkan adanya kelompok-kelompok di dalamnya, yang perlu dilihat bukan sebagai kelompok terpisah namun sebagai satu kesatuan di dalam unit itu sendiri sehingga mampu bekerja bersama-sama. Perspektif informasi/pengambilan-keputusan menyatakan bahwa individu yang beragam akan memiliki cara pandang, opini, kecerdasan, pengetahuan, dan keterampilan yang berbeda dan unik, yang akan menjadi sumber daya yang sangat kaya, sehingga keragaman ini juga perlu dikelola dengan tepat agar bisa optimal.

Van Knippenberg dalam Yuwono, S (2016) mengajukan perspektif baru sebagai penggabungan dari kedua sudut pandang sebelumnya, yaitu *categorization elaboration model* (CEM). Model ini menyatakan bahwa kelompok yang beragam mampu menggunakan kelebihan keunikan-keunikan cara pikirnya melebihi kelompok yang homogeny melalui proses *elaboration of information*, yang didefinisikan sebagai pertukaran informasi dan cara pandang, kemudian individu memproses informasi tersebut dan memberikan tanggapannya, yang kemudian didiskusikan serta diintegrasikan untuk implementasinya.

Menurut Bangun (2012) terdapat lima langkah yang dapat dijadikan pengukuran dalam mengelola keberagaman SDM yaitu: 1) Memiliki kepemimpinan yang kuat (*Provide Strong Leadership*); 2) Menilai situasi (*Assess the Situation*); 3) Memberikan pelatihan dan pendidikan keragaman (*Provide Diversity Training and Education*); 4) Mengubah budaya dan system manajemen (*Change Culture and Management System*); dan 5) Melakukan evaluasi program keragaman (*Evaluate the Diversity Management Program*).

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa suatu organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja organisasi. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Hasibuan (2010) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

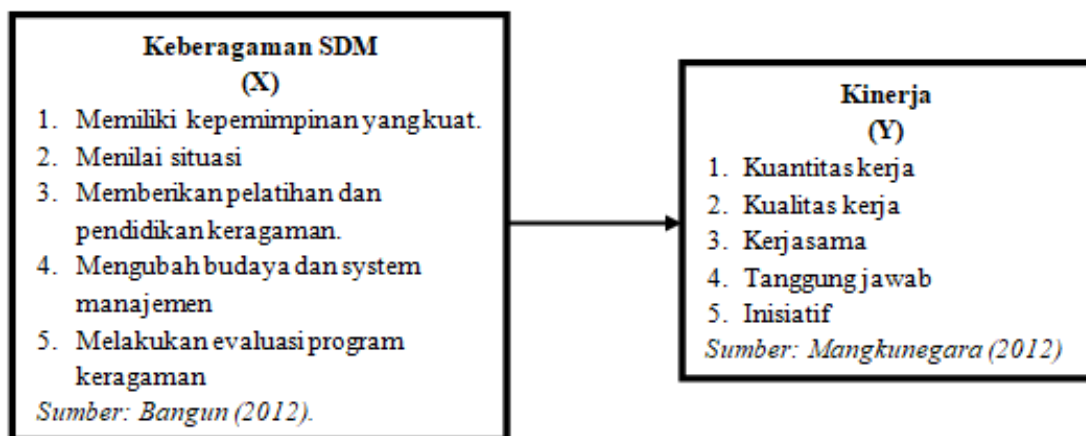
Menurut Mangkunegara (2012) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2014) kinerja merupakan memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, hasil para pekerja, proses organisasi, terbukti secara konkrit, menyempurnakan tanggung jawab, dapat diukur, dapat dibandingkan dengan standar yang sudah ditentukan.

Menurut Mangkunegara (2012), Kinerja karyawan dapat dinilai dari berbagai aspek, yaitu: 1) Kualitas kerja. Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan; 2) Kuantitas kerja. Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan

efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan; 3) Tanggung jawab. Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari; 4) Kerjasama. Kesiediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik; dan 5) Inisiatif. Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Kerangka berpikir

Berdasarkan pemaparan teori dan kajian dari penelitian terdahulu di atas, maka untuk menjawab permasalahan penelitian dibentuk kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Kerangka berpikir

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka dirumuskan hipotesis penelitian yaitu: “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan.”

METODE

Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Sedangkan menurut Riduwan dan Kuncoro (2013) populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Grand Hotel Jambi yang berjumlah 78 orang.

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang maka dalam penelitian ini metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus dimana semua karyawan dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 78 orang karyawan.

Teknik analisis data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan persamaan regresi linear dengan alat bantu yang di gunakan yaitu SPSS *for Windows* versi 21.0. Namun sebelumnya penulis terlebih dahulu melakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik (Uji Normalitas, dan Uji Heterokedastisitas). Dan kemudian dilanjutkan dengan persamaan regresi, koefisien determinasi, dan uji parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif profil responden

Profil responden penelitian dibagi menjadi 4 jenis, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja. Responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 56 orang atau jika dipersentasekan sebesar 71,8 persen dan wanita sebanyak 22 orang atau jika dipersentasekan sebesar 28,2 persen. Selanjutnya berdasarkan kelompok usia, kelompok usia < 25 Tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 30,8 persen. 25 – 35 Tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 43,6 persen. 36 – 45 Tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 21,8 persen. Dan untuk usia 46 – 55 Tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 3,8 persen. Pada karakteristik tingkat pendidikan responden, untuk dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 23 orang, atau jika dipersentasekan sebesar 29,5 persen, untuk responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 15,4 persen, kemudian untuk responden dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 40 orang, atau jika dipersentasekan sebesar 51,3 persen, dan untuk responden dengan latar belakang pendidikan Pascasarjana (S2) sebanyak 3 atau jika dipersentasekan sebesar 3,8 persen. Pada karakteristik masa kerja, dimana untuk karyawan yang masa kerjanya < 3 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 29,5 persen, kemudian untuk karyawan yang masa kerjanya 3 - 5 tahun sebanyak 31 orang atau sebesar 39,7%, selanjutnya untuk karyawan yang masa kerjanya 6 - 8 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 19,2 persen, dan untuk karyawan yang masa kerjanya 9 - 11 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 11,5 persen.

Hasil deskripsi jawaban responden atas variabel penelitian

Deskripsi data variabel keberagaman SDM (X).

Dari sepuluh pernyataan yang diajukan perolehan skor rata-rata sebesar 276,1, apabila dilihat pada kriteria jawaban responden tampak bahwasanya variabel keberagaman SDM termasuk pada range 265,2 – 327,9 berada pada kriteria Baik. Hal ini menunjukkan bahwasanya pengelolaan keberagaman SDM yang ada pada Grand Hotel Jambi, sudah berlangsung dengan baik.

Deskripsi data variabel kinerja (Y)

Dari sepuluh pernyataan yang diajukan perolehan skor rata-rata sebesar 261,9, apabila dilihat pada kriteria jawaban responden tampak bahwasanya variabel kinerja termasuk pada range 202,8 – 265,1 berada pada kriteria Cukup Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwasanya kinerja karyawan pada Grand Hotel Jambi dikategorikan cukup tinggi.

Hasil uji statistik

Hasil uji validitas dari seluruh variabel penelitian menunjukkan kondisi valid, dengan r_{tabel} (0,212). Sama dengan itu, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian maka dapat dilanjutkan uji statistik untuk kepentingan pengujian hipotesis.

Kemudian dari hasil uji asumsi klasik yang dilakukan diperoleh hasil bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, hal ini dibuktikan dari nilai Asymp. Sig. 2-tailed untuk keempat variable memiliki signfikan lebih besar dari 0,05, yaitu (0,636 > 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Selanjutnya dari pengujian heterokedastisitas, diperoleh hasil bahwa titik-titik scatterplots menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi penggunaan jasa akomodasi berdasarkan masukan variabel independent.

Setelah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 21.0 diperoleh hasil seperti Tabel berikut.

Tabel 1. Hasil estimasi regresi

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,325	2,996		4,113	,000
X_Keberagaman_SDM	,598	,084	,634	7,138	,000

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Sumber. Data diolah, 2020

Secara statistik diperoleh persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + b.X + e$$

$$Y = 12,325 + 0,598.X + e$$

Dari hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa keberagaman SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial atau t test dengan menggunakan SPSS 21.0 didapat angka taraf signifikansi jauh lebih < 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H₁) diterima artinya hal ini membuktikan variabel keberagaman SDM secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dimana besarnya sumbangan pengaruh variabel keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada table Koefisien Determinasi sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien determinasi R square

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 ^a	,401	,393	2,9849

a. Predictors: (Constant), X_Keberagaman_SDM

Sumber. Data diolah, 2020

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,393, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan sebesar 39,3%, sedangkan sisanya sebesar 60,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Hasil penelitian ini sejalan teori Thomas dan Ely dalam Hartini, T (2012), yang menyatakan bahwa dengan mengelola keragaman sumber daya manusia dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan profitabilitasnya, *go beyond financial measure* untuk mencapai pembelajaran, meningkatkan kreatifitas, meningkatkan pertumbuhan organisasi dan individual, dan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk melakukan penyesuaian secara cepat serta untuk melakukan perubahan dengan sukses.

Selain itu beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya juga mengemukakan jika pengelolaan keberagaman SDM memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Martanti, S.H (2018), Susilowati, Y (2013), dan Pramuliawardani, W (2014) yang menyatakan bahwsanya pengelolaan keberagaman SDM yang baik akan mampu memberikan kinerja karyawan.

Manajemen keberagaman adalah manajemen di dalam organisasi yang dilaksanakan dengan merencanakan dan menerapkan sistem-sistem dan praktek-praktek organisasional. Tujuan manajemen ini adalah memaksimalkan potensi keuntungan keragaman budaya dalam organisasi, sekaligus mereduksi seminimal mungkin potensi kerugiannya.

Penerapan manajemen diversitas mensyaratkan adanya paradigma multikultural yang menjadi landasan organisasi. Cox dalam Hartini (2012) mengemukakan suatu organisasi akan menjelma sebagai organisasi multikultural hanya jika organisasi itu dapat memberi nilai pada keragaman budaya yang ada di dalamnya.

Keragaman di dalam organisasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Menurut Williams dan O'Reilly dalam Yuwono, S (2016), ada 2 sudut pandang utama dalam melihat keragaman, yaitu *social categorization perspective* dan *information/decission-making perspective*. Sudut pandang kategorisasi sosial melihat keragaman yang ada di unit menunjukkan adanya kelompok-kelompok di dalamnya, yang perlu dilihat bukan sebagai kelompok terpisah namun sebagai satu kesatuan di dalam unit itu sendiri sehingga mampu bekerja bersama-sama. Perspektif informasi/pengambilan-keputusan menyatakan bahwa individu yang beragam akan memiliki cara pandang, opini, kecerdasan, pengetahuan, dan keterampilan yang berbeda dan unik, yang akan menjadi sumber daya yang sangat kaya, sehingga keragaman ini juga perlu dikelola dengan tepat agar bisa optimal.

Van Knippenberg dalam Yuwono, S (2016) mengajukan perspektif baru sebagai penggabungan dari kedua sudut pandang sebelumnya, yaitu *categorization elaboration model* (CEM). Model ini menyatakan bahwa kelompok yang beragam mampu menggunakan kelebihan keunikan-keunikan cara pikirnya melebihi kelompok yang homogeny melalui proses *elaboration of information*, yang didefinisikan sebagai pertukaran informasi dan cara pandang, kemudian individu memproses informasi tersebut dan memberikan tanggapannya, yang kemudian didiskusikan serta diintegrasikan untuk implementasinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan keberagaman SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. artinya semakin baik pengelolaan keberagaman SDM yang ada pada suatu perusahaan, maka hal ini akan diikuti pula dengan semakin meningkatnya kinerja karyawan dalam bekerja. Sebaliknya semakin buruknya pengelolaan keberagaman SDM yang ada pada suatu perusahaan, maka hal ini akan berdampak terhadap semakin rendahnya kinerja karyawan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adapun saran-saran dari penelitian ini antara lain sebagai berikut: a) Dimasa mendatang diharapkan kepada pimpinan Grand Hotel Jambi dapat berlaku adil kepada semua karyawannya dalam menghadapi keberagaman SDM yang ada dalam perusahaan. Pimpinan haruslah bijak dalam menghadapi dan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada di dalam perusahaan; b) Dimasa mendatang diharapkan pada pimpinan Grand Hotel Jambi mampu meningkatkan kuantitas kerja karyawannya agar senantiasa lebih teliti dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini sangat penting untuk meminimalkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan; dan c) Untuk mendukung hasil penelitian ini disarankan kepada peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan agar hasil penelitian dapat lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, W. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Erlangga. *Internatinal Journal*, 4.
- Hartini, T. (2012). Mengelola keragaman sumberdaya manusia: suatu upaya mengoptimalkan kinerja organisasi. In *Forum Bisnis dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah Stie Mdp* (Vol. 1, No. 2, Pp. 84-92). Stie Mdp.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Jahja, A. S. (2013). Metodologi penelitian bisnis.
- Kistyanto, A. (2018). Pengaruh keberagaman tenaga kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh lingkungan kerja non fisik. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jim)*, 6(4).
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). Manajemen sumber daya manusia perusahaan.
- Pramuliawardani, W. (2014). *Pengaruh keragaman tenaga kerja terhadap kinerja karyawan bagian pemeliharaan PT. Dian Swastatika Sentosa, Tangerang Selatan*. Doctoral Dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riduwan, E. A. K., & Kuncoro, A. (2012). Cara menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur). *Bandung: Alfabeta*.
- Sedarmayanti, S., & Ardiansyah, A. (2014). Analisis beban kerja pada sub urusan pendidikan sarjana kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 11(2), 341-363.
- Susilowati, Y. (2013). Pengaruh aspek pengelolaan sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja organisasi di Industri Otomotif di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*.
- Yuwono, S. (2016). Keragaman sumberdaya insani sebagai potensi meningkatkan kesejahteraan karyawan. In *Seminar Asean Psikologi dan Kemanusiaan Ii: Optimalisasi kekuatan insaani untuk produktivitas dan kesejahteraan*.

