

PENGARUH MODAL INTELEKTUAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PEGAWAI *CUSTOMER SERVICES* HOTEL BERBINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG

Donni Juni Priansa, Leni Cahyani

Dosen Prodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom

Jalan Telekomunikasi Terusan Buah Batu Bandung 40257 Indonesia

donnijunipriansa@tass.telkomuniversity.ac.id, lenicahyani@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstract - *Not optimally the competitiveness of four star hotels at Bandung City was allegedly caused by a number of aspects related to the employees loyalty, where employees loyalty is formed by a number of interrelated factors, such as employees performance, intellectual capital, and employees satisfaction. This study aims to analyze the influence of intellectual capital and job satisfaction to the employees performance; and the influence of intellectual capital, job satisfaction, and employees performance to the employees loyalty of four star hotels at Bandung City. This research used descriptive and explanatory survey method. Population of this study is customer services employees of four star hotels at Bandung City. Based on calculations using formulas samples from Slovin, obtained the unit analysis of this research is 150 samples and are distributed proportionally. The sampling technique used is simple random sampling (SRS). Research using a questionnaire instrument. Techniques of data analysis using path analysis with SPSS 21.00 and Microsot Excell 2007. Based on these results, it can be concluded that the intellectual capital and job satisfaction has a positive and significant impact to the employees performance; and also that the intellectual capital, job satisfaction, and employees performance has a positive and significant impact to the employees loyalty of four star hotels at Bandung City. So, the intellectual capital, job satisfaction, and employees performance must be optimized.*

Keywords: *Intellectual Capital, Job Satisfaction, Employees Performance, and Employees Loyalty*

Abstrak - *Belum optimalnya daya saing hotel berbintang empat di Kota Bandung disinyalir disebabkan oleh beberapa aspek berkenaan dengan belum optimalnya loyalitas pegawai, dimana loyalitas pegawai tersebut terbentuk atas sejumlah faktor yang saling berkaitan, yaitu kinerja pegawai, modal intelektual dan kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modal intelektual dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai; serta pengaruh modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai terhadap loyalitas pegawai hotel berbintang empat di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatori survei. Populasi penelitian adalah pegawai *customer services* hotel berbintang empat di Kota Bandung. Berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh unit analisis penelitian sebesar 150 sampel yang kemudian didistribusikan secara proporsional. Teknik sampling yang digunakan *simple random sampling* (SRS). Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis*

data menggunakan analisis jalur dengan bantuan *software* pengolah data SPSS 21.00 dan Microsoft Excell 2007.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa modal intelektual dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai; serta modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai hotel berbintang empat di Kota Bandung. Dengan demikian, maka modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai perlu dioptimalkan.

Kata Kunci: Modal Intelektual Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai, dan Loyalitas Pegawai

PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia. Jawa Barat merupakan provinsi yang besar karena memiliki berbagai nilai lebih dalam sistem perekonomian, politik, kebudayaan dan khususnya pariwisata. Menurut data dari Dinas Pariwisata bahwa Jawa Barat memiliki objek wisata diantaranya 214 objek wisata alam dan 73 wisata budaya. Banyaknya tujuan wisata yang berada di Jawa Barat telah berhasil meningkatkan Pendapatan Anggaran Daerah (PAD) dan Kota Bandung merupakan penghasil PAD terbesar di Jawa Barat. Menurut data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, saat ini 37% PAD Kota Bandung berasal dari pajak pariwisata. Salah satu industri yang memiliki peran dalam meningkatkan PAD adalah industri jasa perhotelan. Dimana industri jasa perhotelan merupakan sarana penunjang pariwisata yang keberadaannya dianggap sangat penting sebagai tempat singgah sementara bagi wisatawan baik asing maupun domestik. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan akan hotel, industri perhotelan pun mengalami perkembangan yang semakin meningkat seperti menurut data dari Dinas Pariwisata bahwa industri perhotelan di Kota Bandung memiliki jumlah cukup tinggi yaitu sebanyak 276 hotel yang mampu memberikan keuntungan bagi pemerintah, pebisnis maupun untuk mensejahterakan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan wisata itu sendiri.

Berdasarkan Berita Resmi Statistik BPS Provinsi Jawa Barat (2013), diketahui bahwa tingkat penghunian

kamar (TPK) tertinggi di Provinsi Jawa Barat saat ini dipegang oleh hotel bintang 5 (45,99 persen) diikuti oleh hotel bintang 2 (41,35 persen). Penurunan terbesar terjadi pada kelas hotel bintang 4 dengan besaran 25,00 poin, dari besaran TPK 63,28 persen di bulan Desember 2012 menjadi 38,28 persen di bulan Desember. Kondisi tersebut tidak jauh berbeda dengan di Kota Bandung, dimana tingkat penghunian kamar (TPK) untuk bintang empat mengalami kecenderungan menurun. Belum optimalnya daya saing hotel berbintang empat di Kota Bandung disinyalir disebabkan oleh beberapa aspek berkenaan dengan belum optimalnya loyalitas pegawai, dimana loyalitas pegawai tersebut terbentuk atas sejumlah faktor yang saling berkaitan, yaitu kinerja pegawai, modal intelektual dan kepuasan kerja pegawai.

Beberapa alasan yang mendasari pentingnya penelitian ini adalah: a) Hotel berbintang empat di Kota Bandung membutuhkan informasi secara empirik mengenai modal intelektual, kepuasan kerja pegawai, kinerja pegawai, dan loyalitas pegawai, untuk itu perlu dilakukan penelitian; b) Loyalitas dan kinerja pegawai hotel berbintang empat di Kota Bandung belum optimal, sehingga perlu dicari faktor penyebabnya; c) Peneliti hendak membuktikan teori-teori yang dipakai dalam penelitian ini dan menghasilkan suatu konsep baru meskipun menggunakan metode lama (re-konseptualisasi).

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut: a) Apakah modal intelektual dan kepuasan kerja

pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai; b) Apakah modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap loyalitas pegawai.

KERANGKA BERPIKIR

Modal Intelektual

Sampai saat ini, belum ada definisi dan klasifikasi yang berlaku umum mengenai modal intelektual. Barulah pada akhir tahun 1990-an, profesional dan peneliti manajemen mulai mencoba untuk mendefinisikan dan mengklasifikasikan modal intelektual beserta komponen pengukurannya. Diantara pakar manajemen yang mencoba untuk memberikan pemahaman modal intelektual dari perspektif SDM ialah Stewart (2002:16) yang menyatakan bahwa modal intelektual merupakan jumlah semua hal yang diketahui dan diberikan oleh semua orang dalam perusahaan/organisasi, yang memberikan keunggulan bersaing. Tidak seperti aset yang dikenal secara umum oleh pengusaha bisnis dan akuntan, yaitu tanah, pabrik, peralatan, dan uang tunai, sifat modal intelektual tidak terwujud. Karena itu modal intelektual ini diistilahkan sebagai modal maya. Selanjutnya Stewart (2002:18) mendefinisikan modal intelektual sebagai materi intelektual (pengetahuan, informasi, hak pemilikan intelektual) yang dapat digunakan untuk menciptakan kekayaan. Termasuk dalam modal intelektual ialah pengetahuan tenaga kerja, intuisi tim ahli, atau keahlian tenaga kerja yang menghasilkan seribu macam alternatif untuk meningkatkan kemampuan organisasi. Hal tersebut merupakan daya pikir kolektif.

Sveiby (Sawarjuwono dan Prihatin, 2003:31) menyatakan: "*The invisible intangible part of the balance sheet can be classified as a family of three, individual competence, internal structural, and external structure*". Bagian tak berwujud dan tak terlihat dari neraca, dapat diklasifikasikan sebagai keluarga dari tiga hal, yaitu kompetensi individu, struktural internal, dan struktur eksternal. Sementara itu Leif Edvinsson

seperti yang dikutip oleh Brinker (2000:110) menyamakan modal intelektual sebagai jumlah dari modal manusia dan modal struktur (misalnya, hubungan dengan konsumen, jaringan teknologi informasi dan manajemen). The Society of Management Accountants of Canada (SMAC) mendefinisikan aset intelektual sebagai berikut: *In balance sheet are those knowledge - based items, which the company owns which will produced a future stream of benefits for the company* (IFAC dalam Sawarjuwono dan Prihatin, 2003:32). Dalam neraca yang berbasis pengetahuan, perusahaan yang memiliki pengetahuan akan menghasilkan aliran manfaat bagi masa depan perusahaan.

Pengukuran modal intelektual dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang dikembangkan oleh Stewart (2002:25) dan Bontis (Sawarjuwono dan Prihatin, 2003:15), yang menyatakan bahwa dimensi yang dapat diukur dari modal intelektual ialah modal manusia, modal organisasi, dan modal hubungan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Hal itu sangat tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan. Robbins (2007:91) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kreitner dan Kinicki (Wibowo, 2007:300) menyatakan bahwa "Kepuasan kerja merupakan respons affective atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang". Rivai dan Sagala (2005:475) menyatakan bahwa: "Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja".

Banyak sekali teori-teori tentang kepuasan kerja yang dibahas para ahli,

akan tetapi teori-teori yang berkenaan dengan kepentingan pembahasan dalam penelitian ini lebih menekankan kepada: a) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*); b) Teori Keadilan (*Equity Theory*); dan c) Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*). Berdasarkan hal tersebut, selanjutnya penelitian ini dalam tataran operasional menggunakan konsep George dan Jones (1997:78) untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu melalui dimensi situasi kerja, pengaruh sosial, nilai-nilai, dan kepribadian.

Kinerja Pegawai

Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah "performance". Menurut Kane (Sedarmayanti, 2001:15), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Mathis dan Jackson (2006:378) menyatakan bahwa kinerja (performance) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Yuniarsih dan Suwatno (2008:161) berpendapat bahwa kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan peranannya dalam organisasi. Kinerja produktif merupakan tingkatan prestasi yang menunjukkan hasil guna yang tinggi. Sedangkan Simanjuntak (2005:103) menyatakan kinerja individu adalah tingkat pencapaian seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Noe (2006:250) berpendapat bahwa kinerja (performance) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai.

Pengukuran kinerja pegawai dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang dikembangkan oleh Bernaddin dan

Russel (1993:107) yang menyatakan bahwa dimensi yang dapat diukur dari kinerja pegawai ialah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal.

Loyalitas Pegawai

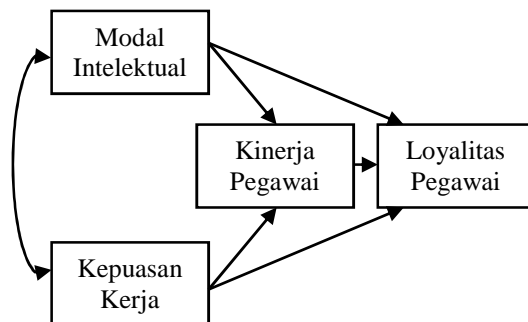
Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seorang pegawai terhadap perusahaan. Velasques (Sudimin, 2003) menyatakan bahwa kewajiban pegawai adalah bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dan menghindari aktivitas yang dapat mengancam atau mengganggu pencapaian tujuan tersebut dan bukan untuk kepentingan atau manfaat pribadi pegawai. Hal yang bisa menimbulkan kesulitan terhadap terwujudnya loyalitas adalah konflik kepentingan (conflict of interest), yaitu konflik antara kepentingan pribadi pegawai dan kepentingan perusahaan. Demi kepentingan pribadi, pegawai tidak boleh menjalankan kegiatan yang bersaing dengan perusahaannya. Selain itu, konflik kepentingan juga bisa muncul dengan terjadinya penggabungan beberapa jenis pekerjaan.

Robbins (2007:102) menyatakan bahwa loyalitas berkaitan dengan tingkat kepercayaan adalah suatu keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Bila seseorang memiliki loyalitas dan kepercayaan terhadap suatu hal, maka orang tersebut bersedia berkorban dan setia terhadap hal yang dipercayainya tersebut. Jadi, loyalitas memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepercayaan, semakin tinggi tingkat kepercayaan pegawai terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pegawai tersebut terhadap perusahaan. Selanjutnya Dessler (2000:12) menyatakan bahwa loyalitas pegawai merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sedangkan loyal adalah patuh,

setia (Siagian, 2003:57). Artinya, suatu kecenderungan pegawai untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Apabila pegawai bekerja pada suatu perusahaan, dan perusahaan tersebut telah memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan diterima oleh pegawainya serta perusahaan memberikan imbalan yang sesuai kepada pegawainya, maka kesetiaan pegawai terhadap perusahaan akan semakin besar, maka timbul dorongan yang menyebabkan pegawai melakukan pekerjaan lebih giat.

Pengukuran loyalitas pegawai dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang dikembangkan oleh Siagian (2003). Bahwa loyalitas pegawai dapat diukur melalui dimensi: produktivitas kerja, absensi, perpindahan pegawai, kegelisahan pegawai, tuntutan pekerjaan, serta mogok kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, model kausalitas variabel penelitian disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1
Model Kausalitas Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, hasil tinjauan pustaka, dan model kausalitas variabel penelitian, selanjutnya disajikan hipotesis penelitian yang disajikan berikut ini:

1. Modal intelektual dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenisnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai *customer services* hotel berbintang empat di Kota Bandung. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, diperoleh unit analisis sebesar 150 pegawai yang didistribusikan secara proporsional menggunakan ukuran proporsional strata populasi.

Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis, yaitu: (1) analisis deskriptif, khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik bagi data yang bersifat kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis verifikatif menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel yang diteliti. Dengan menggunakan kombinasi kedua metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Penelitian ini terdiri dari jaringan variabel yang mempunyai keterkaitan satu sama lainnya. Untuk dapat menganalisis secara lebih mendalam, maka perlu dideteksi hubungan antara variabel yang diteliti. Teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis jalur (*path analysis*) atau disebut juga *the causal models for directly observed variables* (Joreskog dan Sorbom, 1996) dengan bantuan *software* komputer SPSS 21.00.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Modal Intelektual dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel Anova diperoleh nilai F untuk model 1 sebesar 230,005 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Karena nilai $\text{sig} < 0,05$, maka modal intelektual dan kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien diperoleh nilai t untuk model 1 modal intelektual sebesar 3,459 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,01. Karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah Ha diterima dan Ho ditolak, artinya modal intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya pengujian parsial dilakukan juga untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Nilai t untuk model 2 kepuasan kerja pegawai sebesar 8,323 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah Ha diterima dan Ho ditolak, artinya kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, diperoleh temuan:

- a. ρ_{yx_1} = Beta = 0,264 (t = 3,459 dan probabilitas {sign} = 0,001)
- b. ρ_{yx_2} = Beta = 0,635 (t = 8,323 dan probabilitas {sign} = 0,000)

Hasil pengujian koefisien jalur, pengaruh langsung, dan tidak langsung dari modal intelektual dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai disajikan dalam Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1

Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui:		$R^2_{Y_{X_1, X_2}}$
	terhadap Kinerja Pegawai (%)	Modal Intelektual (%)	Kepuasan Kerja (%)	
Modal Intelektual	6,97	-	14,20	21,17
Kepuasan Kerja	40,32	14,20	-	54,53
R^2				75,69

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2013

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur modal intelektual dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh langsung maupun tidak langsungnya, maka modal intelektual dan kepuasan kerja secara simultan terhadap

kinerja pegawai adalah sebesar 75,69% dan sisanya sebesar 24,31% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya rekrutmen pegawai. Berdasarkan tabel kriteria penafsiran tinggi rendahnya pengaruh variabel, maka pengaruh modal intelektual dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai termasuk dalam kriteria pengaruh yang kuat. Dengan demikian, maka diperoleh persamaan struktur sebagai berikut:

$$Y = \rho_{yx_1} X_1 + \rho_{yx_2} X_2 + \rho_y \epsilon_1$$

$$R^2_{Y_{X_1, X_2}} = 0,264 X_1 + 0,635 X_2 + 0,243 \epsilon_1$$

$$R^2_{Y_{X_1, X_2}} = 0,757$$

Modal Intelektual, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pegawai

Berdasarkan Tabel Anova diperoleh nilai F untuk model 2 sebesar 225,145 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Karena nilai sig < 0,05, maka modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien diperoleh nilai t untuk model 1 modal intelektual sebesar 2,158 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,003. Karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah Ha diterima dan Ho ditolak, artinya modal intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Selanjutnya pengujian parsial dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas pegawai.

Nilai t untuk model 2 kepuasan kerja sebesar 3,346 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,001. Karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah Ha diterima dan Ho ditolak, artinya kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dan yang terakhir pengujian parsial dilakukan juga untuk menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap loyalitas pegawai.

Nilai t untuk model 3 kinerja pegawai sebesar 7,590 dengan nilai

probabilitas (sig) = 0,000. Karena nilai sig < 0,05, maka keputusannya adalah Ha diterima dan Ho ditolak, artinya kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai terhadap loyalitas pegawai, baik secara simultan maupun parsial, diperoleh temuan:

- a. ρ_{yx_1} = Beta = 0,147 (t = 2,158 dan probabilitas {sign} = 0,003)
- b. ρ_{yx_2} = Beta = 0,266 (t = 3,346 dan probabilitas {sign} = 0,001)
- c. ρ_{zy} = Beta = 0,538 (t = 7,590 dan probabilitas {sign} = 0,000)

Hasil pengujian koefisien jalur modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai terhadap loyalitas pegawai, serta pengaruh langsung maupun tidak langsungnya, disajikan dalam tabel 2

Tabel 2
Hasil Pengujian Koefisien Jalur,
Pengaruh Langsung, dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung terhadap Loyalitas Pegawai (%)	Pengaruh Tidak Langsung Melalui:			R2Z X1, ZX2, ZY
		Modal Intelektual (%)	Kepuasan Kerja (%)	Kinerja Pegawai (%)	
Modal Intelektual	2,16	-	3,31	6,34	11,81
Kepuasan Kerja	7,08	3,31	-	12,29	22,68
Kinerja Pegawai	28,94	6,34	12,29	-	47,57
R2					83,06

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2013

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka pengaruh modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai secara simultan terhadap loyalitas pegawai ialah sebesar 83,06% dan sisanya sebesar 16,94% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan tabel kriteria penafsiran tinggi rendahnya pengaruh variabel, maka pengaruh modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai terhadap loyalitas pegawai termasuk dalam kriteria pengaruh yang

kuat. Dengan demikian, maka diperoleh persamaan struktur sebagai berikut:

$$Y = \rho_{zx1} X1 + \rho_{zx2} X2 + \rho_{zy2} Y + z\epsilon2$$

$$\text{dan } R2Z_{x1x2Y}$$

$$0,147 X1 + 0,266 X2 + 0,538 Y +$$

$$0,169 \epsilon1 \text{ dan } R2Y_{x1x2} = 0,831$$

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Modal intelektual dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai customer services hotel berbintang empat di Kota Bandung. Dengan demikian, jika modal intelektual semakin kuat dan kepuasan kerja pegawai semakin tinggi, maka kinerja pegawai customer services hotel berbintang empat di Kota Bandung akan semakin tinggi.
2. Modal intelektual, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai customer services hotel berbintang empat di Kota Bandung. Dengan demikian, jika modal intelektual semakin kuat, kepuasan kerja pegawai semakin tinggi, dan kinerja pegawai semakin tinggi, maka loyalitas pegawai customer services hotel berbintang empat di Kota Bandung akan semakin kuat.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, dapat disajikan saran terkait dengan penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan untuk mengukur modal intelektual, modal hubungan merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan modal manusia merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu, terkait dengan modal manusia, maka hotel berbintang empat di Kota Bandung perlu untuk mengoptimalkan: a) Pengetahuan dan wawasan pegawai customer services. Misalnya melalui

diskusi pekerjaan (briefing brainstorming); b) Pemberian motivasi. Misalnya melalui penempatan kata-kata penyemangat, inspiratif, dan mampu merangsang motivasi para pegawai; c) Inovasi dalam mendukung pekerjaan. Misalnya dengan mengadakan lomba ide-ide kreatif dari pegawai; d) Rotasi bagi para pegawai sehingga akan menambah pengalaman kerja; dan e) Peningkatan kompetensi. Misalnya melalui berbagai pelatihan.

2. Berdasarkan empat indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, situasi kerja merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan pengaruh sosial merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu, terkait dengan pengaruh sosial, maka hotel berbintang empat di Kota Bandung perlu untuk mengoptimalkan: a) Sosialisasi dan keakraban diantara pimpinan dan pegawai sehingga tercipta suasana yang kondusif; b) Menyelenggarakan kegiatan family gathering lintas departemen/unit kerja yang memudahkan pegawai yang satu dengan yang lainnya saling mengenal dan lebih mengenal keluarga masing-masing.
3. Berdasarkan enam indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, kualitas kerja merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan kebutuhan pengawasan merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu terkait kebutuhan pengawasan, maka hotel berbintang empat di Kota Bandung perlu untuk mengoptimalkan: a) Pemberian pengawasan pimpinan pada pegawai saat mengemban tugas, misalnya pengawasan terhadap proses operasional pekerjaan pegawai secara langsung; dan b) Pengawasan antar sesama rekan kerja yang mendorong untuk saling bekerja dengan optimal, misalnya adanya buku monitoring pekerjaan.
4. Berdasarkan enam indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas pegawai, produktivitas kerja

merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan perpindahan pegawai merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu, terkait dengan perpindahan pegawai, maka hotel berbintang empat di Kota Bandung perlu untuk mengoptimalkan: a) Pemberian kompensasi tunjangan kesehatan yang lebih baik; serta b) Memberikan tunjangan keluarga sehingga pegawai akan merasa keluarganya diperhatikan oleh perusahaan.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik (2013). *Berita Resmi Statistik Pariwisata Provinsi Jawa Barat*. Bandung.
- Bernaddin, H. John and Russel. (1993). *Human Resources Management*. New York: Mc. Graw Hill.
- Brinker, B. (2005). *Intellectual Capital: Tomorrow's Asset, Today's Challenge*", CPA Vision. Retrieved January 24, 2007, from: http://www.cpavision.org/vision/wpaper_05b.cfm
- Desler, Gary. (2000). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Prehalindo.
- George dan Jones. (1997). *Foundation of Behavioral Research*. New York: Holt Rinehart and Winsto Inc.
- Joreskog, K.G dan Dag Sorbom. (1996). *Lisrel 8: User's Reterence Quide*. Chicago: Scientific Software International. Inc.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Alih bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira. Jakarta: Salemba Empat.
- Noe, Raymond A. (2006). *Human Resource Management: Gaining A Competitive Advantage*. New York: Mc Graw-Hill.

- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P.. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama,. Cetakan Sepuluh. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Payaman (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Stewart, T.A. (2002). *Intellectual Capital (Modal Intelektual): Kekayaan Baru Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudimin, T. (2003). *Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik*. Jurnal Manajemen dan Usahawan. Vol 32-1 Tahun 2003.
- Tjiptohadi, Sawarjuwono dan Agustin Prihatin. (2003). *Intellectual Capital: Perlakuan, Pengukuran dan Pelaporan (Sebuah Library Research)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 5 No. 1.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*. Alfabeta. Bandung.