

The Effect Of Job Crafting, Work Engagement, And Compensation On Employee Performance At Hotel Grandhika Setia Budi Medan

Pengaruh Job Crafting, Work Engagement, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grandhika Setia Budi Medan

Ananda Maysra Azka¹, Emi Wakhyuni², Sri Rahayu³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Email: anandamaysra@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [02 September 2026]

Revised [25 Oktober 2026]

Accepted [30 Oktober 2026]

KEYWORDS

Compensation; Employee Performance; Job Crafting; Work Engagement.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya indikasi penurunan kinerja karyawan pada Hotel Grandhika Setia Budi Medan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode sensus terhadap 64 karyawan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan kontribusi sebesar 49,4%. Secara parsial, Work Engagement dan Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan Work Engagement sebagai variabel paling dominan. Sementara itu, Job Crafting berpengaruh signifikan namun menunjukkan arah negatif terhadap kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam organisasi dengan standar operasional yang ketat seperti industri perhotelan, praktik Job Crafting yang tidak terarah dapat menurunkan efektivitas kerja. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan lebih efektif dilakukan melalui penguatan keterikatan kerja dan pengelolaan kompensasi yang tepat.

ABSTRACT

This study was motivated by indications of declining employee performance at Hotel Grandhika Setia Budi Medan, which may affect service quality. The purpose of this research was to analyze the influence of Job Crafting, Work Engagement, and Compensation on Employee Performance. This study employed an associative quantitative approach using a census method involving 64 employees. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that Job Crafting, Work Engagement, and Compensation simultaneously have a significant effect on Employee Performance, contributing 49.4% to performance variation. Partially, Work Engagement and Compensation have a positive and significant effect on performance, with Work Engagement being the most dominant variable. Meanwhile, Job Crafting shows a significant but negative effect on performance. These findings suggest that in highly standardized organizations such as the hospitality industry, unmanaged Job Crafting practices may reduce work effectiveness. Therefore, improving employee performance can be more effectively achieved by strengthening work engagement and implementing appropriate compensation management.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi yang memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam era persaingan global yang semakin ketat, keunggulan kompetitif suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi dan modal, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Hasibuan (2016) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, yang perilakunya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, serta dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia secara profesional agar dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi. Kinerja menggambarkan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Selanjutnya, Rivai dan Sagala (2019) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai bentuk prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Simamora (2015) menjelaskan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Artinya, organisasi harus menciptakan kondisi kerja yang mendukung agar karyawan dapat menunjukkan potensi terbaiknya.

Dalam sektor jasa, khususnya industri perhotelan, kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Industri perhotelan merupakan industri yang berorientasi pada pelayanan (*service oriented industry*), di mana kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. Menurut Tjiptono (2016), keberhasilan perusahaan jasa ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dari perilaku dan performa karyawan yang memberikannya. Karyawan hotel yang memiliki kinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, sehingga mampu menciptakan pengalaman positif bagi tamu serta meningkatkan citra hotel di mata masyarakat.

Hotel Grandhika Setia Budi Medan merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Medan. Sebagai hotel yang melayani berbagai segmen pelanggan, Hotel Grandhika harus senantiasa menjaga kualitas pelayanan agar tetap kompetitif di tengah pesatnya perkembangan industri perhotelan di Kota Medan. Untuk mencapai hal tersebut, kinerja karyawan menjadi salah satu kunci utama keberhasilan operasional hotel. Namun demikian, dinamika pekerjaan di sektor perhotelan yang menuntut kedisiplinan, keramahan, serta kemampuan beradaptasi yang tinggi dapat menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan dalam mempertahankan kinerjanya.

Kinerja karyawan yang optimal menjadi kunci keberlangsungan operasional hotel, terutama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan bagian personalia dan karyawan, ditemukan bahwa masih terdapat indikasi penurunan kinerja, seperti keterlambatan penyelesaian tugas, kurangnya inisiatif dalam melayani tamu, serta rendahnya semangat kerja di beberapa bagian operasional.

Berdasarkan hasil pra-survey, diketahui bahwa mayoritas responden menunjukkan gejala penurunan kinerja karyawan. Sebanyak 60% karyawan menyatakan bahwa mereka sering terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan, 70% menyatakan kurang memiliki inisiatif dalam melayani tamu, dan 80% menyatakan kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan pada Hotel Grandhika Setia Budi Medan belum berada pada tingkat optimal. Penurunan kinerja tersebut dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan hotel dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, di antaranya *job crafting*, *work engagement*, dan kompensasi, yang diyakini dapat meningkatkan performa kerja dan produktivitas karyawan.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Kinerja atau yang biasa disebut dengan prestasi kerja adalah hasil dari kerja karyawan yang telah berhasil mencapai target saat melakukan tugasnya. Ketika karyawan bekerja, mereka harus mengikuti rencana kerja perusahaan atau organisasi agar bisa menunjukkan seberapa baik kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan, visi, dan misi mereka. Kinerja juga berkaitan dengan pencapaian karyawan yang dinilai berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67). Rivai dan Sagala (2019) kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja juga mencerminkan kemampuan individu dalam mengaplikasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya menurut Tansiri (2020), kinerja karyawan di sektor perhotelan adalah kinerja yang tidak hanya diukur dengan hasil kerja fisik, melainkan juga kemampuan untuk memberikan pelayanan fisik dan non fisik memenuhi kriteria, tepat sasaran, dan ramah sesuai dengan standar operasional hotel.

Job Crafting

Job crafting merupakan konsep perilaku proaktif yang menekankan bagaimana karyawan secara sukarela membentuk, mengubah, dan menyesuaikan pekerjaannya agar lebih bermakna dan sesuai dengan kekuatan serta nilai pribadi yang dimilikinya. Tims dan Bakker (2018) menyebutkan bahwa job crafting merupakan perilaku proaktif yang bertujuan untuk menyeimbangkan tuntutan dan sumber daya pekerjaan agar tercapai kesejahteraan dan kinerja optimal. Job crafting dianggap penting karena membantu karyawan mencapai keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan kemampuan pribadi yang dimiliki, sehingga meningkatkan kinerja. Wrzesniewski dan Dutton (2016), job crafting merupakan proses di mana karyawan secara aktif membentuk kembali pekerjaannya baik dari sisi tugas, hubungan sosial, maupun persepsi terhadap pekerjaan untuk menciptakan makna yang lebih besar. Dapat disimpulkan bahwa job crafting adalah perilaku proaktif yang dilakukan oleh karyawan untuk memodifikasi atau menyesuaikan pekerjaan mereka baik dalam hal tugas, interaksi sosial, maupun persepsi kerja dengan tujuan meningkatkan makna, motivasi, dan hasil kerja.

Work Engagement

Work engagement merupakan kondisi positif, memuaskan, dan penuh semangat yang berhubungan dengan pekerjaan. Individu yang memiliki tingkat work engagement tinggi cenderung menunjukkan antusiasme, dedikasi, serta fokus terhadap tugas yang mereka kerjakan. Menurut Schaufeli (2017), work engagement didefinisikan sebagai kondisi mental positif yang berhubungan dengan pekerjaan dan ditandai oleh adanya vigor (semangat), dedication (dedikasi), dan absorption (keterlibatan mendalam). Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan akan menunjukkan energi tinggi, semangat, dan rasa bangga terhadap pekerjaannya. Bakker dan Leiter (2018) menyatakan bahwa work engagement merupakan pengalaman kerja yang penuh energi dan keterlibatan yang ditandai dengan antusiasme serta fokus terhadap pekerjaan. Karyawan yang berkomitmen penuh pada pekerjaan dan tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga terdorong oleh rasa memiliki dan komitmen terhadap organisasi.

Kompensasi

Kompensasi merupakan bentuk imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi, prestasi, dan hasil kerja yang telah diberikan kepada perusahaan. Kompensasi tidak hanya berbentuk finansial, tetapi juga dapat berupa penghargaan non-finansial yang memberikan kepuasan dan motivasi kerja bagi karyawan. Menurut Hasibuan (2019:120), kompensasi merupakan segala bentuk penghargaan finansial dan non-finansial yang diterima karyawan atas kontribusinya kepada organisasi. Kompensasi tidak hanya mencakup gaji, bonus, insentif, dan tunjangan yang bersifat finansial, tetapi juga meliputi penghargaan non-finansial seperti pengakuan, promosi, kesempatan pengembangan karier, serta lingkungan kerja yang mendukung. Pemberian kompensasi yang adil dan layak berperan penting dalam meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta loyalitas karyawan terhadap organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Jenis penelitian asosiatif dimaksudkan untuk menganalisis adanya hubungan atau pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilakukan di Hotel Grandhika Setia Budi Medan, yang beralamat di Jl. Dr. Mansyur No.169, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122. Populasi pada penelitian adalah karyawan bagian housekeeper dan frontliner Hotel Grandhika Setia Budi Medan. Berdasarkan data HRD, jumlah seluruh karyawan 64 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus (sampling jenuh), yaitu seluruh populasi dijadikan sampel karena jumlah populasi kurang dari 100. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu 64 responden. Metode sensus meningkatkan representativitas dan mengeliminasi sampling error pada populasi kecil.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif primer yang diperoleh melalui kuesioner. Data sekunder juga digunakan sebagai pelengkap, antara lain dokumen perusahaan dan literatur terkait. Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sikap, pandangan, serta persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skor atau nilai responden diperoleh dari akumulasi nilai skala yang diberikan pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Nilai yang dihasilkan dari pendapat responden merupakan total dari skor skala yang ditetapkan berdasarkan pilihan jawaban pada kuesioner.

Analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan data hasil analisis data yang diperoleh dari 64 responden karyawan Hotel Grandhika Setia Budi Medan. Analisis dilakukan secara bertahap meliputi uji kualitas instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Kualitas Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji kualitas instrumen meliputi uji validitas untuk menilai ketepatan butir pernyataan dalam mengukur konstruk yang diteliti serta uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian.

Uji Validitas**Tabel 1. Uji Validitas**

Variabel	Korelasi Item	Sig.
Job Crafting (X1)	0,482–0,880	< 0,05
Work Engagement (X2)	0,534–0,918	< 0,05
Kompensasi (X3)	0,645–0,909	< 0,05
Kinerja Karyawan (Y)	0,683–0,896	< 0,05

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Job Crafting, Work Engagement, Kompensasi, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai signifikansi < 0,05 serta nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,246). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan.

Uji Reliabilitas**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Job Crafting (X1)	0,764	Reliabel
Work Engagement (X2)	0,867	Sangat Reliabel
Kompensasi (X3)	0,870	Sangat Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,899	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel berada di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan tahapan penting dalam analisis regresi karena bertujuan untuk memastikan bahwa model yang digunakan tidak melanggar asumsi statistik yang mendasarinya. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk menguji apakah distribusi residual mengikuti distribusi normal. Pemenuhan asumsi normalitas diperlukan agar estimasi parameter regresi bersifat tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid.

Tabel 3. Uji Normalitas

Parameter	Subparameter	Unstandardized Predicted Value
N		64
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	27.8437500
	Std. Deviation	2.07295917
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.116
	Negative	-.167
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.100
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.100
	99% CI – Lower Bound	.000
	99% CI – Upper Bound	.100

Keterangan: a. Distribusi uji adalah normal; b. Dihitung dari data; c. Koreksi signifikansi Lilliefors; d. Metode Lilliefors berdasarkan 10.000 sampel Monte Carlo dengan seed awal 2.000.000.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,100 ($>0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen, yaitu Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi, dengan variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Metode ini dipilih karena mampu menjelaskan pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun pengaruhnya secara simultan dalam satu model persamaan. Dengan demikian, analisis ini memberikan gambaran mengenai kontribusi relatif setiap variabel dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. Uji t

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.301	2.295	–	7.540	<.001
	Job Crafting	-.242	.110	-.287	-2.205	.031
	Work Engagement	.409	.122	.535	3.346	.001
	Kompensasi	.240	.111	.376	2.163	.035

a. Variabel dependen: Kinerja Karyawan.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Job Crafting memiliki nilai signifikansi sebesar 0,031 ($<0,05$), sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namun demikian, koefisien regresi bernilai negatif (-0,242) yang menunjukkan bahwa peningkatan Job Crafting justru diikuti dengan penurunan Kinerja Karyawan.

Work Engagement memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,409, yang berarti Work Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Variabel ini juga memiliki nilai beta terbesar (0,535), sehingga dapat dikatakan sebagai variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja. Kompensasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,035 ($<0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,240, yang menunjukkan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Uji F

Model	Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.721	3	90.240	19.496	<.001 ^b
	Residual	277.716	60	4.629		
	Total	548.438	63			

a. Variabel dependen: Kinerja Karyawan. b. Prediktor: (Constant), Kompensasi, Job Crafting, Work Engagement.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 19,496 dengan nilai signifikansi $< 0,001$ ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Koefisien Determinasi**Tabel 6. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.703 ^a	.494	.468	2.15142	.494

a. Prediktor: (Constant), Kompensasi, Job Crafting, Work Engagement. b. Variabel dependen: Kinerja Karyawan.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel Model Summary diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,703 yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,494 mengindikasikan bahwa sebesar 49,4% variasi Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,468 menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variabel dependen.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Job Crafting berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, namun dengan arah pengaruh negatif ($\beta = -0,242$; sig = 0,031). Temuan ini menarik karena secara teoritis, Job Crafting umumnya diasumsikan memberikan dampak positif terhadap kinerja. Secara konseptual, Job Crafting merupakan upaya karyawan dalam memodifikasi tugas, hubungan kerja, maupun persepsi terhadap pekerjaannya agar lebih bermakna dan sesuai dengan kemampuan individu. Dalam berbagai penelitian sebelumnya, Job Crafting sering dikaitkan dengan peningkatan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja. Namun, dalam konteks Hotel Grandhika Setia Budi Medan, temuan negatif ini dapat dijelaskan melalui karakteristik industri perhotelan yang memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang ketat dan struktur kerja yang sistematis. Pada lingkungan kerja hotel, terutama pada bagian front office, housekeeping, dan food & beverage service, setiap karyawan dituntut untuk mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan guna menjaga kualitas layanan dan konsistensi pengalaman tamu. Dalam kondisi seperti ini, praktik Job Crafting yang tidak terarah atau dilakukan secara individual tanpa koordinasi dapat berpotensi mengganggu standar pelayanan yang sudah ditetapkan, menimbulkan ketidaksesuaian antarbagian meningkatkan beban kerja rekan kerja lain, dan menurunkan efektivitas koordinasi tim. Selain itu, karakteristik pekerjaan hotel yang berbasis shift dan tekanan pelayanan terhadap tamu dapat membuat modifikasi pekerjaan justru menambah kompleksitas kerja, bukan meningkatkan efektivitas. Temuan ini menunjukkan bahwa Job Crafting tidak selalu berdampak positif, terutama dalam organisasi dengan struktur kerja yang highly standardized seperti industri perhotelan. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penegasan bahwa efektivitas Job Crafting sangat bergantung pada konteks organisasi dan tingkat fleksibilitas sistem kerja. Selanjutnya Work Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($\beta = 0,409$; sig = 0,001) serta menjadi variabel paling dominan dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya — yang tercermin melalui semangat (vigor), dedikasi (dedication), dan penghayatan (absorption) — memiliki peran besar dalam meningkatkan kinerja. Dalam konteks Hotel Grandhika Setia Budi Medan, keterikatan kerja menjadi faktor penting karena interaksi langsung dengan tamu membutuhkan energi dan antusiasme tinggi, kualitas pelayanan sangat bergantung pada sikap dan komitmen individu, loyalitas terhadap standar layanan memengaruhi kepuasan pelanggan, karyawan yang memiliki Work Engagement tinggi cenderung lebih berinisiatif dalam melayani tamu, lebih cepat merespons keluhan, dan memiliki tanggung jawab tinggi terhadap kualitas layanan. Temuan ini memperkuat teori bahwa Work Engagement merupakan predictor kuat terhadap kinerja dalam sektor jasa, khususnya industri perhotelan yang berbasis pelayanan.

Kompensasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($\beta = 0,240$; sig = 0,035). Dalam industri perhotelan, sistem kompensasi tidak hanya mencakup gaji pokok, tetapi juga insentif, service charge, dan tunjangan lainnya. Sistem kompensasi yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi kerja dan mendorong karyawan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Di Hotel Grandhika Setia Budi Medan, kompensasi yang memadai menjadi faktor pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas, menjaga standar pelayanan, dan mengurangi tingkat turnover. Namun demikian, dibandingkan dengan Work Engagement, pengaruh kompensasi relatif lebih kecil, yang menunjukkan bahwa faktor psikologis (engagement) lebih dominan dibanding faktor finansial dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Job Crafting, Work Engagement, dan Kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grandhika Setia Budi Medan dengan kontribusi sebesar 49,4%. Secara parsial, Work Engagement dan Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan Work Engagement sebagai variabel yang paling dominan. Sementara itu, Job Crafting berpengaruh signifikan namun menunjukkan arah negatif terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks organisasi perhotelan yang memiliki standar operasional yang ketat, praktik Job Crafting yang tidak terarah berpotensi menurunkan efektivitas kerja. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan di lingkungan hotel lebih efektif dilakukan melalui penguatan keterikatan kerja dan pengelolaan sistem kompensasi yang adil serta terstruktur.

Meskipun penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena dilakukan pada satu hotel dengan jumlah responden terbatas, sehingga generalisasi temuan ke industri perhotelan secara luas perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan sebagian variasi kinerja karyawan, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja namun belum diteliti.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Hotel Grandhika Setia Budi Medan disarankan untuk mengarahkan praktik Job Crafting agar tetap selaras dengan standar operasional perusahaan, serta lebih menekankan pada upaya peningkatan Work Engagement melalui penguatan budaya kerja, komunikasi internal, dan dukungan organisasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, atau beban kerja, serta memperluas objek penelitian pada beberapa hotel agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2018). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Dessler, G. (2016). *Human Resource Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Dessler, G. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gujarati, D. N. (2014). *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lestari, P. D. (2020). Pengaruh Kompensasi Finansial dan Nonfinansial terhadap Kinerja Karyawan pada Sektor Perhotelan di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 112–123.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Gerhart, B. (2019). *Compensation* (13th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14th ed.). Boston: Pearson.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, D., & Pertiwi, S. (2021). Work Engagement dan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(1), 45–56.

- Oktavia, M., Delvi, E., & Wakhyuni, E. (2022). Analisis human relation, perilaku individu dan etos kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai PT Perkebunan Nusantara IV Regional I Medan. Universitas Pembangunan Pancabudi.
- Permana, I. G. A., & Puspitasari, N. K. (2021). Pengaruh Job Crafting terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 35–47.
- Putra, I. M. A., & Dewi, A. A. (2022). Work Engagement dan Kinerja Karyawan di Industri Perhotelan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 76–88.
- Rachmawati, N. (2020). Pengaruh Job Crafting terhadap Kinerja Karyawan dengan Work Engagement sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 98–108.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh motivasi dan disiplin terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *Jurnal Manajemen Tools*.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada koperasi unit desa di Lau Gumba Berastagi.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sari, N., & Wahyudi, M. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(4), 245–254.
- Satria, B., Wakhyuni, E., & Widodo, S. (2024). An Analysis of Organizational Culture, Work Environment and Leadership Style on Employee Performance at Auto 2000 Medan Pancing. *Jurnal Scientia*, 13(04), 1549–1561.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and Measuring Work Engagement: Bringing Clarity to the Concept. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, A., Wakhyuni, E., Setiawan, N., & Ferine, K. F. (2019). Analysis of Islamic work ethics on employee satisfaction and performance of employees in Indonesian banks. In *1st International Halal Conference & Exhibition 2019*, 365–375.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, E. (2023). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 67–78.
- Slemp, G. R., & Vella-Brodrick, D. A. (2013). The Job Crafting Questionnaire: A New Scale to Measure the Extent to Which Employees Engage in Job Crafting. *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126–146.
- Slemp, G. R., & Vella-Brodrick, D. A. (2014). Optimizing Employee Mental Health: The Relationship Between Intrinsic Need Satisfaction, Job Crafting, and Employee Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 15(4), 957–977.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tansiri, A. (2020). *Manajemen Kinerja dalam Industri Perhotelan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and Validation of the Job Crafting Scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173–186.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The Impact of Job Crafting on Job Demands, Job Resources, and Well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230–240.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wakhyuni, E., & Efendi, M. (2017). Pengaruh budaya kerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Cabang Pulo Brayan Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 7(1), 19–27.
- Wakhyuni, E., Siregar, N., & Ningsih, L. (2017). Pengaruh sumber-sumber stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja anggota Polres Binjai Sumut. *Prosiding Seminar Nasional dan Gelar Produk* (2017), 900–911. ISBN: 978-979-796-292-0.
- Wijayanti, D., & Prasetyo, A. (2022). Job Crafting and Employee Performance: The Mediating Role of Work Engagement in the Hospitality Industry. *International Journal of Human Resource Studies*, 12(1), 56–70.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). *Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work*. New York: Yale School of Management.