

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Selama perkembangan era modernisasi saat ini entitas diharuskan mampu mengintensifkan keuntungan nilai bagi perusahaan serta mengoptimalkan kemakmuran pemilik dan juga karyawan. Oleh karena itu, karyawan merupakan suatu modal sumber daya manusia yang sangat krusial eksistensinya. Pada segi operasional, sumber daya manusia merupakan aset pokok sebagai motor entitas. Segenap entitas sadar bahwa sumber daya manusia yang cakap, profesional, cermat dan terpercaya ialah kunci pencapaian tujuan perusahaan Burhanudin & Ronny (2020:18).

Menghadapi persaingan bisnis usaha pada era globalisasi yang serba modern ini bukanlah hal yang mudah. Pada saat ini, tingkat persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin tinggi. Salah satunya bisnis pada sektor pelayanan jasa yaitu perhotelan, tepatnya bisnis perhotelan di kota Subang merupakan aset yang mampu meningkatkan industri pariwisata. Pada industri perhotelan perusahaan dituntut untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki agar siap menghadapi persaingan. Suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya pasti berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut kelak akan mengalami perubahan dan perkembangan seiring berjalannya waktu dengan mengharapkan dukungan dari terciptanya produktivitas kerja yang tinggi.

Sumber daya manusia memegang peran utama bagi perusahaan dalam rangka mencapai keberhasilan perusahaan, hal tersebut dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Di masa sekarang ini sumber daya manusia yang terampil dan inovatif sangat dibutuhkan oleh perusahaan, setiap organisasi harus meningkatkan keunggulan kompetitifnya secara berkelanjutan. Perusahaan memiliki sumber daya manusia yang tentu saja memiliki faktor utama yaitu keunggulan teknologi dan ketersediaan dana. Karyawan merupakan penggerak utama dalam segala kegiatan di perusahaan. Salah satu industri yang sangat membutuhkan produktivitas kinerja karyawannya demi kelangsungan tujuan perusahaan yaitu perhotelan.

Operasional hotel tidak lepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia pada sebuah hotel harus mempunyai satu tujuan yang sama yaitu berkeinginan hotel tersebut mengamali peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun. Dahlan & Hasim (2017:113) mengatakan bahwa sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses perkembangan perhotelan karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas tentunya memiliki etos kerja yang tinggi, hal tersebut terlihat dari kinerja karyawan yang ditunjukkan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.53 Pasal 1 Tahun 2013 perhotelan merupakan usaha penyedia akomodasi berupa jasa dengan standar memberikan perlindungan kepada tamu, menjamin kualitas produk dan pelayanan serta mengelola kebutuhan dan kepuasan tamu. Mengenai hal

tersebut, karyawan perusahaan perhotelan harus meningkatkan kinerjanya guna memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga tercapainya kepuasan konsumen. Menurut www.tripadvisor.com terdapat 26 hotel bintang 3 di kota Subang, berikut ini peringkat 5 besar hotel bintang 3 terbaik di kota Subang :

Tabel 1.1
Peringkat 5 besar hotel bintang 3 terbaik di kota Subang

Peringkat	Nama Hotel	Rating
1	Lotus Hotel	4,5
2	Betha Hotel	4,5
3	Rangga Inn Hotel	4,4
4	Gaia Asri Hotel	4,3
5	Hotel Nalendra Plaza	4,0

Sumber : www.tripadvisor.com

Berdasarkan Tabel 1.1 terdapat rating dari setiap hotel yang mana rating tersebut diperoleh oleh review pengunjung hotel dengan rata-rata pemberi review sebanyak 1.520 orang. Berdasarkan rating yang diberikan, Hotel Nalendra Plaza Subang berada pada tingkat kelima dengan rating 4,0 dan untuk posisi pertama ada Lotus Hotel dengan rating sebesar 4,5 (tinggi), posisi kedua ada Betha Hotel dengan rating sebesar 4,5 (tinggi), posisi ketiga ada Rangga Inn Hotel dengan rating sebesar 4,4 (tinggi) selanjutnya posisi keempat ada Gaia Asri Hotel dengan rating sebesar 4,3 (tinggi). Penilaian yang didapat oleh Hotel Nalendra Plaza Subang diperoleh berdasarkan *review* pengunjung pada www.tripadvisor.com yang disinyalir disebabkan oleh adanya tanggapan beberapa masalah yang dialami oleh karyawan antara lain keterlambatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa kecewa, ada pula karyawan yang menunda-nunda pekerjaan yang ada sehingga pekerjaan menjadi bertumpuk yang menyebabkan karyawan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya, lalu ada

beberapa karyawan yang mengganggu dan mengisi waktu mereka dengan duduk santai dan mengobrol bersama rekan lain serta adanya tanggapan yang kurang baik dari pihak konsumen disebabkan oleh pelayanan karyawan dan fasilitas yang kurang maksimal. Pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada hotel tersebut kurang maksimal. Hal tersebut, dapat berdampak buruk bagi pihak hotel dan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Hotel Nalendra Plaza Subang. Oleh karena itu, pihak hotel harus melakukan beberapa upaya perbaikan mengenai kinerja

Selanjutnya berdasarkan data sekunder yang penulis peroleh dari Hotel Nalendra Plaza Subang, perusahaan tersebut menemukan indikasi bahwa terjadinya penurunan kinerja karyawan dilihat dari Sistem Manajemen Kinerja (SMK) pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Karyawan Hotel Nalendra Plaza Subang

No	Nilai (%)	Predikat	Keterangan
1	91 keatas	A	Sangat Baik
2	76 – 90	B	Baik
3	61 – 75	C	Cukup
4	51 – 60	D	Kurang
5	50 ke bawah	E	Buruk

Sumber : PP Republik Indonesia No.46 Tahun 2011

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat standar kinerja karyawan yang telah ditentukan oleh Hotel Nalendra Plaza Subang yaitu dengan nilai 91 ke atas merupakan standar nilai sangat baik, nilai 76-90 merupakan standar nilai baik, nilai 61-75 merupakan standar nilai cukup, sedangkan nilai 51-60 merupakan standar nilai kurang dan nilai 50 ke bawah merupakan standar nilai buruk. Kemudian permasalahan yang dialami oleh Hotel Nalendra Plaza Subang dapat

diketahui berdasarkan data rekap hasil kinerja karyawan pada tahun 2021, sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pencapaian Kinerja Karyawan Hotel Nalendra Plaza Subang Tahun 2021

Periode	Target (%)	Angka Pencapaian (%)	Predikat	Keterangan
Triwulan I	80	80	B	Baik
Triwulan II	80	79	B	Baik
Triwulan III	80	78	B	Baik
Triwulan IV	80	68	C	Cukup

Sumber : General Manager Hotel Nalendra Plaza Subang, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa kinerja karyawan Hotel Nalendra Plaza Subang mengalami penurunan kinerja yang signifikan pada periode Triwulan I sampai Triwulan IV, yang mana mengalami penurunan sebesar 10% sehingga yang mulanya memperoleh predikat B (Baik) menjadi C (Cukup). Berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* Hotel Nalendra Plaza Subang, menyatakan bahwa yang mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan yaitu karena kurangnya inisiatif dan masih ada karyawan yang belum mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan pimpinan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya agar perusahaan mampu bertahan.

Untuk memperoleh hasil penilaian kinerja karyawan berdasarkan persepsi karyawan, maka peneliti sebelumnya telah melakukan pra-survey kepada 30 responden karyawan yang menunjukkan hasil skor jawaban terendah dari pertanyaan-pertanyaan yang mengindikasikan adanya permasalahan pada beberapa indikator dari kinerja karyawan yang terjadi. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survey Variabel Kinerja Karyawan
di Hotel Nalendra Plaza Subang

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Mean
		SS	S	KS	TS	STS		
Kinerja Karyawan	Kualitas	1	3	5	10	11	30	2,16
	Kuantitas	5	8	6	6	5	30	3,06
	Tanggung Jawab	5	9	7	4	5	30	3,16
	Kerjasama	2	0	8	10	10	30	2,13
	Inisiatif	2	2	7	8	11	30	2,20
Skor Rata-Rata								2,54

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Hasil pra-survey yang ditunjukkan pada Tabel 1.4 terkait kinerja karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang menunjukkan bahwa skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 2,46. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata-rata secara umum yaitu dimensi kualitas menunjukkan adanya kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan target perusahaan, lalu kurangnya kerjasama antar karyawan serta kurangnya inisiatif pada diri karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang didorong oleh keinginan diri sendiri. Menurunnya kinerja karyawan dapat menjadi permasalahan serius bagi perusahaan, karena dapat menghambat laju tujuan perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan yang optimal adalah kinerja yang memenuhi standar kualitas perusahaan, karyawan yang selalu efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya akan memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan perusahaan. Dengan demikian, perkembangan suatu perusahaan akan sangat terhambat apabila kinerja karyawannya tidak meningkat terlebih menghadapi ketatnya kompetisi bisnis. Sedarmayanti (2017:229) peningkatan kinerja karyawan dapat ditempuh dengan berbagai cara, misalnya melalui

pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta pendidikan dan pelatihan. Adapun Mangkunegara (2017:133) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya disiplin kerja, pengawasan, kompetensi, etos kerja dan motivasi kerja.

Selain observasi yang telah dilakukan, untuk memperkuat data penelitian ini maka peneliti melakukan pra-survey dengan menggunakan kuesioner terhadap 30 karyawan pada Hotel Nalendra Plaza untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang, dengan pengukuran menggunakan 5 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini hasil data yang diperoleh mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Nalendra Plaza Subang, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.5
Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
pada Hotel Nalendra Plaza Subang

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
Disiplin Kerja	Ketaatan Waktu	5	8	6	6	5	3,06
	Ketaatan Perusahaan	5	9	7	4	5	3,16
	Ketaatan Perilaku	8	7	6	5	4	3,33
Skor Rata-Rata							3,18
Pengawasan	Pengawasan Langsung	5	9	7	4	5	3,16
	Pengawasan Tidak Langsung	9	5	6	10	10	3,23
Skor Rata-Rata							3,19
Kompetensi	Pengetahuan	5	0	8	10	10	2,13
	Keahlian	0	5	9	7	7	2,26
	Sikap	5	9	7	4	5	3,16
Skor Rata-Rata							2,51
Etos Kerja	Kerja Cerdas	9	5	6	10	10	3,23
	Kerja Keras	5	8	6	6	5	3,06
	Kerja Ikhlas	5	9	7	4	5	3,16
Skor Rata-Rata							3,15

Motivasi	Kebutuhan Fisiologi	2	0	8	10	10	2,13
	Kebutuhan Rasa Aman	8	7	6	5	4	3,33
	Kebutuhan Penghargaan	9	5	6	10	10	3,23
	Kebutuhan Hubungan Sosial	3	5	9	10	3	2,56
	Kebutuhan Aktualisasi Diri	0	5	9	7	7	2,26
Skor Rata-Rata							2,70
Mean = Nilai x Frekuensi : Jumlah Karyawan (30)							
Skor Rata-Rata = Mean : Jumlah Pernyataan							

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang yaitu Kompetensi dan Motivasi, karena dari kedua faktor variabel tersebut memperoleh skor rata-rata terkecil. Yang dimana variabel kompetensi memperoleh skor rata-rata sebesar 2,51 dan motivasi memperoleh skor rata-rata sebesar 2,70. Mengenai hal tersebut, tentu dapat diketahui bahwa variabel kompetensi dan motivasi paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang.

Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memperdiksikan tingkah laku dan performasi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan, Triastuti (2019:11). Kompetensi merupakan dasar pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dengan demikian karyawan diharapkan mampu beradaptasi diri untuk memiliki kemampuan yang memenuhi standar kompetensi yang diterapkan oleh perusahaan. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh pada kinerja individu maupun organisasi. Setiap perusahaan diharuskan memiliki karyawan yang berkualitas serta mampu

menempatkan posisi sesuai kompetensinya. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja. Jika kompetensi yang dimiliki oleh karyawan tinggi, maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Suatu perusahaan akan berkembang dengan baik, apabila didukung oleh karyawannya yang berkompeten pada bidangnya masing-masing. Faktor lain yang juga berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan perusahaan adalah motivasi kerja. Dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja karyawan, maka pihak perusahaan harus mampu memberikan motivasi yang maksimal guna untuk meningkatkan semangat kerja karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan selalu berupaya untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja Rozalia (2019:25).

Berikut ini data yang diperoleh penulis mengenai Kompetensi pada Hotel Nalendra Plaza Subang.

Tabel 1.6
Hasil Pra-Survey Variabel Kompetensi
di Hotel Nalendra Plaza Subang

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Mean
		SS	S	KS	TS	STS		
Kompetensi	Pengetahuan	5	0	8	10	10	30	2,13
	Keahlian	0	5	9	7	7	30	2,26
	Sikap	5	9	7	4	5	30	3,16
Skor Rata-Rata								2,51

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Hasil pra-survey yang ditunjukkan pada Tabel 1.6 dengan total rata-rata sebesar 2,51. Adapun dimensi yang masih ada dibawah rata-rata secara umum adalah dimensi pengetahuan dan keahlian. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang masih membutuhkan penanganan dari pihak manajemen sumber daya manusia. Karyawan harus memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan, selain itu karyawan juga harus meningkatkan sikap yang baik dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini agar karyawan dapat memenuhi tanggung jawabnya dalam bekerja sehingga mampu menghasilkan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan harapan perusahaan serta memperoleh kinerja yang optimal. Mengenai hal tersebut, pihak Hotel Nalendra Plaza Subang dituntut untuk melakukan beberapa upaya perbaikan dengan tujuan agar kompetensi karyawan pada hotel akan meningkat dari berbagai aspek yang akan menunjang pekerjaannya masing-masing.

Selain itu, faktor lain yang dapat menunjang kinerja karyawan yaitu adanya motivasi. Karena pada suatu perusahaan kompetensi dan motivasi saling berkaitan dalam mewujudkan kinerja karyawan yang optimal. Karyawan yang termotivasi dengan baik akan berupaya untuk terus berkontribusi dalam kegiatan menghasilkan keberhasilan pada tujuan perusahaan. Semakin tinggi motivasi yang diberikan pada karyawan untuk pencapaian tujuan-tujuan perusahaan, maka akan semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan. Motivasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan suatu aktivitas kerja. Apabila karyawan mempunyai motivasi yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan yang telah

ditetapkan, maka mereka harus meningkatkan kinerjanya baik secara individu, kelompok maupun organisasi.

Berikut ini data yang diperoleh penulis mengenai Motivasi pada Hotel Nalendra Plaza Subang.

Tabel 1.7
Hasil Pra Survey Variabel Motivasi
di Hotel Nalendra Plaza Subang

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Mean
		SS	S	KS	TS	STS		
Motivasi	Kebutuhan Fisiologi	2	0	8	10	10	30	2,13
	Kebutuhan Rasa Aman	8	7	6	5	4	30	3,33
	Kebutuhan Hubungan Sosial	9	5	6	10	10	30	3,23
	Kebutuhan Penghargaan	3	5	9	10	3	30	2,56
	Kebutuhan Aktualisasi Diri	0	5	9	7	7	30	2,26
Skor Rata-Rata							2,70	

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Hasil pra-survey yang ditunjukkan pada Tabel 1.7 dengan total rata-rata sebesar 2,70. Adapun dimensi yang masih dibawah rata-rata secara umum adalah dimensi kebutuhan fisiologi, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Karyawan harus memiliki motivasi yang tinggi dari berbagai aspek dalam bekerja agar mampu memenuhi standar perusahaan. Selain itu, jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan memperoleh produktivitas kerja yang optimal. Oleh karena itu, kinerja karyawan pada perusahaan harus selalu ditingkatkan guna tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan, dimana setiap perusahaan memerlukan karyawan yang dapat

menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien Luthfiya (2020:109). Perkembangan suatu entitas akan sangat terlambat jika kinerja karyawan itu sendiri tidak meningkat terlebih lagi makin ketatnya kompetisi bisnis. Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi kerja dan motivasi kerja, kompetensi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik disertai dengan motivasi dari pimpinan secara langsung kepada karyawan yang mampu meningkatkan kinerja Wibowo (2018:2). Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi yang dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula produktivitas kerja karyawannya. Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh karyawan yang berkompeten di bidangnya. Motivasi kerja merupakan suatu yang dapat mendukung perilaku seseorang untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mampu memperoleh hasil yang optimal. Motivasi mendorong timbulnya perilaku yang mempengaruhi, serta motivasi juga berfungsi sebagai pendorong timbulnya pengarah dan penggerak. Seorang karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, ia cenderung akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan.

Mengenai hal tersebut, maka motivasi dan kompetensi sangat berperan penting dalam suatu perusahaan. Karena jika karyawan memiliki motivasi yang tinggi serta memiliki kompetensi dalam bekerja dengan baik, maka kualitas kerja karyawan akan berjalan dengan efektif dan efisien. Lalu jika karyawan tidak mendapatkan kompetensi dan motivasi kerja yang baik, maka produktivitas kerja karyawan akan menurun. Kaitan antara kompetensi dan motivasi terhadap kinerja

karyawan akan saling mempengaruhi, karena dengan adanya motivasi yang diberikan oleh pihak atasan kepada pihak pegawai maka akan tercipta kompetensi karyawan yang lebih optimal. Apabila pihak perusahaan dapat memotivasi pegawainya dengan baik, maka kompetensi tiap pegawai akan terus berkembang dan pegawai tersebut akan tertarik untuk mencoba hal-hal baru dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan mutu kinerja pegawai. Kompetensi dan motivasi merupakan aspek yang perlu diperhatikan demi kelangsungan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Maka dari itu, dalam suatu perusahaan kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja karyawannya.

Jika kinerja karyawan pada suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka tujuan perusahaan akan tercapai sesuai dengan standar kualitas dan kuantitas perusahaan. Karyawan merupakan manusia biasa yang memiliki berbagai masalah, baik dari masalah pribadi maupun masalah pekerjaan. Karyawan yang bekerja di lingkungan eksternal akan dihadapi dengan individu-individu yang lebih banyak serta memiliki tingkat emosi dan masalah yang berbeda-beda. Hal tersebut dapat menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan oleh karyawan, karena jika karyawan mampu mengolah emosinya dengan baik maka akan tercipta kerjasama yang baik di lingkungan kerja sehingga kinerja karyawan akan optimal.

Selain itu apabila karyawan memiliki kompetensi yang baik pada bidangnya, maka karyawan tersebut akan mengalami peningkatan kinerja yang efektif lalu apabila motivasi kerja karyawan tinggi maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan sehingga

pengembangan karyawan berbasis kompetensi dan motivasi kerja merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kinerja. Karena pengembangan karyawan berbasis kompetensi dan motivasi kerja merupakan wujud pengakuan dan perhatian perusahaan atau pimpinan kepada karyawannya yang menunjukkan kemampuan kerja, kerajinan, kepatuhan serta disiplin dalam bekerja. Pengelolaan karyawan yang efektif melalui cara peningkatan keterampilan dan keahlian karyawan atau peningkatan kompetensi dan pemberian motivasi juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat meningkatkan prestasi kerja sehingga mampu berkembang lebih maju.

Apabila kompetensi dan motivasi diberikan secara tepat, karyawan diharapkan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut juga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yang nantinya akan berujung pada pemberian pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Selain itu, untuk memiliki kinerja karyawan yang optimal karyawan harus memiliki kompetensi dan motivasi dalam bekerja yang kuat. Hal tersebut akan mendukung karyawan untuk bertindak lebih terarah dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan memperhatikan permasalahan diatas serta mengingat pentingnya kompetensi dan motivasi bagi keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Maka penting untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Nalendra Plaza Subang”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan mengidentifikasi dan merumuskan beberapa permasalahan untuk melakukan penelitian mengenai kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Rendahnya rating dari konsumen terhadap Hotel Nalendra Plaza Subang.
2. Rendahnya pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2021 di Hotel Nalendra Plaza Subang.
3. Kompetensi
 - a. Kurangnya minat karyawan dalam memperluas pengetahuan mengenai pekerjaan.
 - b. Rendahnya sikap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
 - c. Kurangnya tingkat kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
4. Motivasi
 - a. Rendahnya pemenuhan kebutuhan fisiologi bagi karyawan.
 - b. Rendahnya insentif atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan.
 - c. Kurangnya pengembangan potensi dalam diri karyawan.
5. Kinerja Karyawan

- a. Rendahnya kualitas karyawan dalam bekerja.
- b. Kurangnya kerjasama yang baik antar karyawan.
- c. Kurangnya inisiatif pada diri karyawan dalam melakukan pekerjaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang hendak dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang.
2. Bagaimana motivasi karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang.
3. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang.
4. Seberapa besar pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Kompetensi di Hotel Nalendra Plaza Subang.
2. Motivasi di Hotel Nalendra Plaza Subang.
3. Kinerja karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang.
4. Besarnya pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini. Semua hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif secara teoritis maupun praktis, seperti yang dipaparkan dibawah ini :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen yang berkaitan dengan kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan, maka diharapkan akan memberi kegunaan kepada berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti

- a) Memperdalam pengetahuan dalam bidan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.
- b) Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
- c) Mengetahui dan memahami hasil dari pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Lain

- a) Sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
- b) Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penelitian yang sejenis.
- c) Diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan serta digunakan sebagai latihan menerapkan antara teori yang didapatkan saat kuliah dengan realita yang terjadi dilapangan.

3. Bagi Perusahaan

- a) Dapat memberikan informasi dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.
- b) Dapat memberikan sumbangan pikiran yang dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan.
- c) Dapat memberikan informasi tambahan kepada perusahaan terhadap permasalahan yang sedang terjadi, sehingga mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk proses pengambilan keputusan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Teori-teori dalam kajian pustaka ini berdasarkan karangan ilmiah dari laporan penelitian yang dilakukan sebelumnya, berdasarkan sumber-sumber tertulis secara teoritis sehingga dapat dijadikan acuan dalam menyusun kajian pustaka.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan unsur penting untuk menjalankan sebuah organisasi atau perusahaan dan merupakan suatu aktivitas yang berhubungan dari aktivitas satu dengan aktivitas yang lain. Aktivitas tersebut tidak hanya mengelola orang-orang yang berbeda dalam suatu organisasi, melainkan mencakup tindakan-tindakan proses dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*) dan pengendalian (*controlling*) pada suatu organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan juga mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi atau perusahaan. Manajemen merupakan alat untuk mengukur unsur-unsur yang ada dalam organisasi atau perusahaan

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno yaitu “*management*” yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Berikut definisi manajemen menurut beberapa para ahli, diantaranya :

Definisi manajemen menurut Afandi (2018:1) “manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dngan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*.” Kemudian menurut Sarinah & Mardalena (2017:7) “manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja sama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.

Menurut G.R Terry (2018:2) yang dialih bahasakan oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati mengatakan bahwa “manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.” Kemudian menurut Stoner yang diterjemahkan oleh Handoko (2019:8) menyatakan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.” Pendapat lain dikemukakan oleh Luther Gulick yang diterjemahkan

oleh Handoko (2018:11) mengatakan bahwa “manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerjasama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.”

Berdasarkan penyampaian para ahli, maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang mengatur setiap aktivitas-aktivitas didalam organisasi ataupun perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini sering disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut ini beberapa definisi manajemen sumber daya manusia menurut beberapa para ahli, diantaranya :

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Bintaro dan Daryanto (2017:15) mengatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh

individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.” Adapun Hasibuan (2017:10) mengatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Dessler yang dialih bahasakan oleh Edi Sutrisno (2017:5) mengatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan pengimbalan dan penilaian. Kemudian menurut Edwin B. Flippo (2018:7) yang dialih bahasakan oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati mengatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian diri dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan dengan maksud dan terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dalam mengatur dan merencanakan serta memproses hubungan dan peranan seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi dari manajemen sumber daya manusia untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan sumber daya manusia yang merasa puas dan memuaskan. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia, Arif Yusuf Hamali (2018:12) yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi serta ditempatkan sesuai dengan kompetensinya.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun atau sebab lainnya.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Menurut Herman Sofyandi (2018:11) menjelaskan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu :

1. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan memaksimalkan dampak negatifnya.

4. Tujuan Personal

Tujuan personal adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti sampai pada pemahaman bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia untuk mengoptimalkan kegunaan dari seluruh pekerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

2.1.3 Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik dasar yang mencakup lima jenis karakteristik kompetensi yaitu; keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), sikap, sifat (*trait*), dan motif. Umumnya pengetahuan dan keterampilan (misalnya; ketelitian tentang pekerjaan), yang dapat ditingkatkan melalui program pelatihan sebagai kompetensi dasar. Hal ini tidak akan membedakan kinerja unggul antara satu dengan yang lainnya.

2.1.3.1 Pengertian Kompetensi

Secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Berikut ini beberapa pengertian mengenai kompetensi menurut beberapa para ahli, diantaranya Wibowo (2017:272) mengatakan bahwa “kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melaukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan

tersebut.” Definisi kompetensi juga disampaikan oleh Emron, Yohny dan Imas (2017:140) mengatakan bahwa “kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.”

Menurut Spencer yang dialih bahasakan oleh Sudarmanto (2018:46) mengatakan bahwa “kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku inividu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi. Adapun menurut Woodruffle yang dialih bahasakan oleh Hutapea dan Thoha (2017:5) mengatakan bahwa “kompetensi diartikan sebagai konsep dasar yang berhubungan dengan orang yaitu menunjukkan dimensi perilaku yang melandasi prestasi unggul atau kompeten. Kemudian definisi kompetensi menurut Moeherion yang dialih bahasakan oleh Marwansyah (2019:5) mengatakan bahwa “kompetensi adalah karakteristik yang mendasari individu terkait dengan kriteria yang direferensikan efektif dan atau kinerja yang unggul dalam suatu pekerjaan.”

Berdasarkan beberapa pengertian kompetensi menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karateristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam suatu pekerjaan atau situasi.

2.1.3.2 Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi bagi individu dapat digunakan sebagai alat seleksi tenaga kerja yang potensial, memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin

dicapai. Adapun Edy Sutrisno (2017:280) mengemukakan bahwa manfaat kompetensi diantaranya sebagai berikut :

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai
2. Alat seleksi karyawan
3. Memaksimalkan produktivitas
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti sampai pada pemahaman bahwa manfaat kompetensi untuk memudahkan perusahaan dalam menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai perusahaan.

2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Latief, (2018) mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi pegawai, diantaranya sebagai berikut :

1. Keyakinan dan Nilai-Nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, maka mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Keterampilan dan Pengalaman

Keterampilan memainkan peranan diberbagai kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikan dan diperbaiki. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman

mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya.

3. Karakteristik dan Isu Emosional

Kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk dirubah, akan tetapi kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

4. Motivasi dan Budaya Organisasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan dan memberikan pengakuan. Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai.

5. Kemampuan Intelektual

Kompetensi bergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

2.1.3.4 Jenis-Jenis Kompetensi

Menurut Busro (2018) menyatakan bahwa kompetensi dapat dibagi menjadi lima bagian, diantaranya sebagai berikut :

1. Kompetensi Intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja.
2. Kompetensi Fisik, yaitu perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas.
3. Kompetensi Pribadi, yaitu perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan transformasi diri dan pemahaman diri.
4. Kompetensi Sosial, yaitu perangkat perilaku yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi Spiritual, yaitu pemahaman serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

2.1.3.5 Dimensi dan Indikator Kompetensi

Dimensi dan indikator kompetensi menurut Emron, Yohny dan Imas (2017:140) untuk memenuhi unsur kompetensi, seorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur dibawah ini :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang

pekerjaan yang ditanganinya. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini adalah :

- a. Memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan
- b. Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan.

2. Keahlian (*Skill*)

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini adalah :

- a. Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani
- b. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah
- c. Memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.

3. Sikap (*Attitude*)

Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan sikap ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini adalah :

- a. Inisiatif
- b. Keramahan
- c. Etika

2.1.4 Motivasi

Motivasi dalam manajemen pada umumnya hanya diperuntukan pada sumber daya manusia dan khususnya untuk para bawahan. Meskipun kemampuan dari karyawan maksimal disertai dengan fasilitas yang memadai, namun jika tidak ada motivasi untuk mendorong karyawan untuk sesuai dengan tujuan maka pekerjaan tersebut tidak memenuhi standar kualitas perusahaan.

2.1.4.1 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan hal penting bagi setiap karyawan guna meningkatkan semangat dalam mencapai suatu tujuan. Mootivasi kerja berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Berikut adalah beberapa definisi motivasi menurut para ahli, diantaranya Lusri dan Siagian (2017:15) mengatakan bahwa “motivasi merupakan sebuah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuannya.” Selain itu Malayu (2018:23) mengatakan bahwa “Motivasi kerja adalah mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.”

Adapun menurut Abraham H. Maslow yang dialih bahasakan oleh Achmad Fawaid dan Maufur (2019:56) mengatakan bahwa “motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan pengarahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.” Lalu menurut Stephen P. Robbins dan

Timothy A. Judges yang dialih bahasakan oleh Ratna Saraswati (2017:127) mendefinisikan bahwa “motivasi sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan.” Kemudian menurut Fillmore H. Stanford yang dialih bahasakan oleh Mangkunegara (2017:93) mengatakan bahwa “motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu dorongan diri untuk beraktivitas diakhiri dengan penyesuaian diri, hal tersebut untuk memuaskan motif.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis sampai pada pemahaman bahwa motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan suatu kegiatan.

2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Motivasi

Secara umum dapat dikatakan bahwa tujuan motivasi kerja adalah untuk menggerakkan atau mengunggah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka jelas tujuan yang diharapkan, semakin jelas pula bagaimana tindakan motivasi kerja yang dilakukan.

Menurut Veithzal Rivai (2017:848) tujuan dari motivasi kerja adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan loyalitas dan kreativitas
3. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan

4. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya
5. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku
6. Mengefektifitaskan pengadaan karyawan
7. Mempertahankan kestabilan karyawan
8. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
9. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
10. Meningkatkan partisipasi karyawan.

Berdasarkan beberapa point diatas, maka penulis sampai pada pemahaman bahwa manfaat dan tujuan dari motivasi kerja adalah menciptakan garah kerja sehingga produktivitas kinerja seorang karyawan dapat meningkat sesuai dengan harapan perusahaan.

2.1.4.3 Teori-Teori Motivasi

Terdapat beberapa teori motivasi menurut para ahli, diantaranya sebagai berikut :

1. Hierarki Teori Kebutuhan (*Hierarchical of Needs Theory*)

Menurut Abraham Maslow yang dialih bahasakan oleh Achmad Fawaid dan Maufur (2019:56) menyatakan bahwa pada setiap diri manusia itu terdiri dari lima kebutuhan, yaitu :

a. Kebutuhan Fisiologi

Kebutuhan ini terdiri dari perumahan, makanan, minuman dan kesehatan.

b. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan ini terdiri dari rasa aman dalam dunia kerja, pegawai menginginkan adanya jaminan sosial tenaga kerja, pensiun, perlengkapan keselamatan kerja dan kepastian dalam status kepegawaian.

c. Kebutuhan Hubungan Sosial

Kebutuhan ini berkaitan dengan menjadi bagian dari orang lain, dicintai orang lain, mencintai orang lain.

d. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan yang berkaitan tidak hanya menjadi bagian dari orang lain.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan untuk aktualisasi diri yaitu kebutuhan dalam menggunakan kemampuan, *skill* dan potensi.

2. Teori Kebutuhan McClelland's (*McClelland's Theory of Needs*)

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge yang dialih bahasakan oleh Hasibuan (2017:131) mengungkapkan teori McClelland's bahwa hal-hal yang dapat memotivasi seseorang untuk bekerja meliputi :

a. Kebutuhan akan pencapaian (nAch)

Dorongan untuk berprestasi, untuk pencapaian yang berhubungan dengan serangkaian standar.

b. Kebutuhan akan kekuasaan (nPow)

Kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dengan cara yang tidak akan dilakukan tanpa dirinya.

c. Kebutuhan akan afiliasi (nAff)

Keinginan untuk berhubungan yang penuh persahabatan dan interpersonal yang dekta.

3. Teori X dan Y Mc. Gregor

Teori ini dikemukakan oleh Douglas McGregor yang dialih bahasakan oleh Winardi (2017:5) menyimpulkan bahwa terdapat dua sudut pandang sifat manusia didasarkan pada asumsi tertentu yang membentuk perilaku para pekerjanya. Asumsi-asumsi dari setiap teori, diantaranya sebagai berikut :

1. Teori X (negatif) berasumsi bahwa para pekerja pada dasarnya tidak menyukai bekerja, malas, tidak menyukai tanggung jawab sehingga harus diarahkan atau bahkan dipaksa untuk melakukan pekerjaannya.
2. Teori Y (positif) berasumsi bahwa para pekerja pada dasarnya menyukai bekerja, kreatif, mencari tanggung jawab dan dapat menyodorkan diri sendiri dalam melakukan pekerjaannya.

4. Teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Clayton Alderfer yang dialih bahasakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2017:98). Teori ini merupakan refleksi dari nama tiga dasar kebutuhan, yaitu :

a. *Existence Needs*

Kebutuhan ini berhubungan dengan fisik dari eksistensi pegawai seperti makan, minum, pakaian, bernafas, upah, kemanan kondisi kerja dan *fringe benefits*.

b. *Relatedness Needs*

Kebutuhan ini berhubungan dengan interpersonal yaitu kepuasan dalam berinteraksi di lingkungan kerja.

c. *Growth Needs*

Kebutuhan untuk mengembangkan dan meningkatkan pribadi. Hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan pegawai.

2.1.4.4 Jenis-Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2017:5) motivasi kerja terdiri dari dua jenis, diantaranya sebagai berikut :

1. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi positif maksudnya pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik.

2. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi negatif maksudnya pemimpin memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapatkan hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik.

2.1.4.5 Dimensi dan Indikator Motivasi

Berdasarkan uraian motivasi diatas, maka dimensi dan indikator motivasi dalam penelitian ini menggunakan teori Hierarki Kebutuhan. Menurut Abraham Maslow yang dialih bahasakan oleh Achmad Fawaid dan Maufur (2019:56) menyatakan terdapat lima komponen motivasi kerja, yaitu :

1. Kebutuhan Fisiologi

Yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu:

- a. Jaminan sosial
- b. Kebutuhan hari libur dan cuti.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Kondisi lingkungan kerja
- b. Wadah keluhan karyawan.

3. Kebutuhan Hubungan Sosial

Yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Mampu berinteraksi dengan baik
- b. Perusahaan mensponsori beberapa kegiatan.

4. Kebutuhan Penghargaan

Yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Dihormati dan dihargai
- b. Diberi insentif.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Memperoleh saran dari pimpinan
- b. Saling memotivasi sesama rekan kerja.

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hal penting bagi perusahaan, karena mampu membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh terhadap baik buruknya perkembangan perusahaan.

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Berikut adalah pengertian kinerja karyawan menurut beberapa para ahli, diantaranya menurut Wibowo (2017:70) mengatakan

bahwa “kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.” Definisi kinerja juga disampaikan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) mengatakan bahwa “kinerja adalah penilaian yang sifatnya secara kualitas dan kuantitas yang mana memberikan hasil atas tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan dengan benar.”

Adapun definisi kinerja karyawan menurut Levinson yang dialih bahasakan oleh Maryawansyah (2017:56) mengatakan bahwa “kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.” Kemudian menurut Withmore yang dialih bahasakan oleh Sinambela (2018:107) mengatakan bahwa “kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu.” Selain itu, menurut Amstrong dialih bahasakan oleh Baron (2017:15) mendefinisikan bahwa “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”

Berdasarkan pengertian kinerja karyawan menurut para ahli tersebut, penulis sampai pada pemahaman bahwa kinerja sebagai sesuatu yang dilakukan pegawai yang membutuhkan suatu keahlian dan keterampilan untuk memberi kontribusi terhadap organisasi untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi.

2.1.5.2 Tujuan Kinerja Karyawan

Tujuan kinerja karyawan menurut Lijan Poltak Sinambela (2018:503-504), diantaranya sebagai berikut :

1. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Tentang arah perusahaan secara umum.
3. Sebuah aspirasi.
4. Tanggungjawab setiap individu.
5. Membantu mendefinisikan harapan atau target kinerja.
6. Mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor.
7. Berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu.
8. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Poin-poin yang diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penilaian kinerja yaitu agar terciptanya tujuan organisasi atau perusahaan dengan maksimal dan cara menanggulangi permasalahan yang dihadapi oleh setiap individu atau perusahaan sehingga mendapatkan jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi.

2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Sudah sempat disinggung sedikit diatas bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga kinerjanya membaik atau bahkan memburuk atau menurun. Faktor-faktor ini pula mempengaruhi penilaian manajemen sumber daya manusia terhadap setiap individu yang ada pada perusahaan atau organisasi. Menurut Milkovich dan Boudreau yang dialih bahasakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2018:498) mengemukakan bahwa pada

dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya sebagai berikut :

1. Kemampuan mental atau intelektual
2. Motivasi (*motivation*)
3. Peluang (*opportunity*)
4. Kompetensi
5. Kompensasi
6. Etos Kerja

2.1.5.4 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) berpendapat *a way of measuring the contribution of individuals to their organization* yaitu untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa kriteria kinerja, diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas (*Quality*)

Ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Kerapihan
- b. Ketelitian.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya, kuantuitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja tiap masing-masing karyawan. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

- a. Kesesuaian

b. Efektif dan efisien.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab terhadap pekerjaan merupakan kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

a. Tepat waktu

b. Hasil kerja sesuai dengan harapan perusahaan.

4. Kerjasama (*Cooperation*)

Suatu kemampuan untuk bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam menuju visi dan misi yang telah ditetapkan. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu bermusyawarah serta jalinan kerjasama.

5. Inisiatif (*Initiative*)

Karyawan memiliki kemampuan untuk memprakarsai hal-hal yang bukan kewajiban utama dalam bekerja namun hal tersebut mampu mempermudah pekerjaan bahkan menghasilkan kinerja yang lebih baik untuk diri sendiri maupun perusahaan. Indikator yang berkaitan dengan dimensi ini yaitu :

a. Berinovasi dalam bekerja

b. Mau mencoba hal baru.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Dasar atau tujuan

yang berupa teori-teori atau temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan bagian sebagai pendukung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagian besar menyatakan variabel kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini akan disajikan tabel penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulis. Tabel penelitian ini menyajikan hasil penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul Penelitian, Sumber	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Adriyantio H & Subakti A.G Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. <i>Journal of Indonesian Tourism</i> Bina Nusantara University Vol.1 No.2 2018	Pelatihan, motivasi dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.	1. Motivasi dan Kompetensi (<i>variable independent</i>) 2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)	1. Pelatihan (<i>variable independent</i>) 2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang sebanyak 124 responden.
2	Akri P, Edyson & Suryono. Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel 88 Mangga Besar. Jurnal Bisnis Terapan STIE Pariwisata Internasional Vol.5 No.3 2018	Kompetensi, motivasi dan rotasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Hotel 88 Mangga Besar.	1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>) 2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)	1. Rotasi Kerja (<i>variable independent</i>) 2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Hotel 88 Mangga Besar sebanyak 100 responden.
3	Alhamdi R. Pengaruh Kompetensi	Secara parsial, kompetensi berpengaruh terhadap	1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable</i>)	Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di

	<p>dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Patra Semarang Convention Hotel.</p> <p>Jurnal Pariwisata Pesona Politeknik Pariwisata Batam Vol.3 No.1 2018</p>	<p>kinerja karyawan di Patra Semarang Convention Hotel.</p>	<p><i>independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Patra Semarang Convention Hotel sebanyak 60 responden.</p>
4	<p>Rismawati D & Hadian D.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Lambang Putra Perkasa Motor Cirebon.</p> <p>Majalah Bisnis dan IPTEK Universitas Swadaya Gunung Jati Vol.3 No.1 2019.</p>	<p>Secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Lambang Putra Perkasa Motor Cirebon.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di PT. Lambang Putra Perkasa Motor Cirebon sebanyak 45 responden.</p>
5	<p>Amri.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makassar.</p> <p><i>Journal of Economic, Management and Accounting</i> STKIP Pembangunan Indonesia Makassar Vol.2 No.1 2019</p>	<p>Kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makassar.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada pegawai negeri sipil di Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Nusantara sebanyak 91 responden.</p>
6	<p>Surajiyo S.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT XXX.</p> <p>Jurnal Visionida Universitas Djuanda Bogor Vo.5 No.1 2019.</p>	<p>Secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT XXX.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di PT XXX sebanyak 82 responden.</p>
7	<p>Wardani S.I & Peristiowati.</p> <p><i>The Effect of Motivation, Competence and Work</i></p>	<p><i>Motivation, competence and work environment has a positive and significant effect on employee</i></p>	<p>1. <i>Motivation and Competence (variable independent)</i></p>	<p>1. <i>Work Environment (variable independent)</i></p>

	<p><i>Enivironment on Employee Performance in Brawijaya Hospital Lawang Malang.</i></p> <p><i>Journal for Research in Public Health</i> STIKes Surya Mitra Husada Kediri Vol.2 No.1 2020</p>	<p><i>performance at Brawijaya Hospital Lawang Malang.</i></p>	<p>2. <i>Employee Performance (variable dependent)</i></p>	<p>2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di RS Brawijaya Lawang Malang sebanyak 102 responden.</p>
8	<p>Darmayanti K.P & Andianti N.D.</p> <p>Pengaruh Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.</p> <p>Jurnal Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Vol.6 No.2 2020</p>	<p>Kompetensi kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bintang 3 di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Hotel Bintang 3 kawasan Pantai Lovina Kabupaten Bueleng sebanyak 58 responden.</p>
9	<p>Isrofani.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Slipform Indonesia Makassar.</p> <p><i>Journal of Management STIE Tri Dharma Nusantara</i> Vol.4 No.3 2021</p>	<p>Secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Slipform Indonesia Makassar.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di PT. Slipform Indonesia Makassar sebanyak 60 responden.</p>
10	<p>Hartono & Efendi E.</p> <p><i>The Effect of Competence and Motivation on Employee Performance in Hotel XYZ Jakarta.</i></p> <p>Majalah Ilmu Bijak STIE International Tourism Jakarta Vol.18 No.1 2021</p>	<p><i>Competence and motivation has a positive effect on employee performance at Hotel XYZ Jakarta.</i></p>	<p>1. <i>Competence and Motivation (variable independent)</i></p> <p>2. <i>Employee Performance (variable dependent)</i></p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Hotel XYZ Jakarta sebanyak 120 responden.</p>
11	<p>Setyawan T.B & Ekowati S.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada</p>	<p>Motivasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan di RSUD Argamakmur Bengkulu Utara.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di RS Daerah Argamakmur Bengkulu Utara</p>

	<p>Rumah Sakit Daerah Argamakmur Bengkulu Utara.</p> <p>Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains Universitas Muhammadiyah Bengkulu Vol.2 No.2 2021</p>		<p>Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>sebanyak 338 responden.</p>
12	<p>Nurwin K.J & Frianto A.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda Unit Syariah Surabaya.</p> <p>Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Negeri Surabaya Vol.9 No.3 2021</p>	<p>Kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda Unit Syariah Surabaya.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda Unit Syariah Surabaya sebanyak 35 responden.</p>
13	<p>Groot Kim De.</p> <p><i>The Effect of Motivation, Work Environment and Competence on Employee Performance in Polda Riau Pekanbaru.</i></p> <p>Jurnal Bisnis Terapan Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia Vol.1 No.1 2021</p>	<p><i>Motivation, work environment and competence has a significant effect simultaneously on employee performance at Polda Riau Pekanbaru.</i></p>	<p>1. <i>Motivation and Competency</i> (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. <i>Employee Performance</i> (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>1. <i>Work Environment</i> (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Polda Riau Pekanbaru sebanyak 32 responden.</p>
14	<p>Setyawan B & Hersona S.</p> <p><i>The Effect of Competence, Compensation and Work Motivation on Employee Performance in Ciampel District Regency.</i></p> <p>Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Singaperbangsa</p>	<p><i>Competence has positive effect on employee performance at Ciampel District Regency.</i></p>	<p>1. <i>Competence and Work Motivation</i> (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. <i>Employee Performance</i> (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>1. <i>Compensation</i> (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Ciampel District Regency sebanyak 30 responden.</p>

	Karawang Vol.6 No.1 2022			
15	<p>Linggi Y.</p> <p><i>The Influence of Competence and Work Motivation on Employee Performance in Authomotive Teachers SMK Kristen Tagari North Toraja.</i></p> <p>Jurnal Dinamika Pendidikan Universitas Kristen Indonesia Vol.15 No.1 2022</p>	<p><i>Competence and work motivation has a positive and significant effect simultaneously on employee performance at Authomotive Teachers SMK Kristen Tagari North Toraja.</i></p>	<p>1. <i>Competence and Motivation (variable independent)</i></p> <p>2. <i>Employee Performance (variable dependent)</i></p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada guru di SMK Kristen Teknik Otomotif Tagari Kabupaten Toraja sebanyak 60 responden.</p>
16	<p>Ari Wibisono & Supriono.</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Oria Jakarta Pusat.</p> <p>Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuangan Universitas Respati Indonesia Vol.2 No.1 2022</p>	<p>Secara parsial, kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Oria Jakarta Pusat.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Hotel Oria Jakarta Pusat sebanyak 97 responden.</p>
17	<p>Zamrodah Y.</p> <p>Pengaruh Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tadulako.</p> <p>Jurnal Ilmiah Indonesia Universitas Tadulako Vol.7 No.4 2022.</p>	<p>Secara parsial, motivasi berpengaruh positif dan terhadap kinerja karyawan di Universitas Tadulako.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>1. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di Universitas Tadulako sebanyak 57 responden.</p>
18	<p>Mahestri Ida Ayu Gede.</p> <p>Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PDAM di Kabupaten Gianyar.</p> <p>Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan</p>	<p>Kompetensi, komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Kabupaten Gianyar.</p>	<p>1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)</p>	<p>1. Komunikasi (<i>variable independent</i>)</p> <p>2. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di PDAM Kabupaten Gianyar sebanyak 92</p>

	Pariwisata Universitas Hindu Indonesia Vol.2 No.1 2022			responden.
19	Qufni Deni Darul. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harum Hikmah Nugraha. <i>Journal of Entrepreneurship and Strategic Management</i> Universitas Garut Vol.1 No.1 2022	Kompetensi dan motivasi berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja pegawai di BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha.	1. Kompetensi dan Motivasi (<i>variable independent</i>) 2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)	1. Populasi dan sampel dilakukan pada karyawan di BPR Syariah Harum Hikmah Nugraha sebanyak 50 responden.
20	Nining Kurniasih. Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Paviliun Tandang pada RSUD Kabupaten Sumedang. Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan STIE Sebelas April Sumedang Vol.3 No.1 2022	Secara parsial, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di Instalasi Paviliun Tandang pada RSUD Kabupaten Sumedang.	1. Motivasi dan Kompetensi (<i>variable independent</i>) 2. Kinerja Karyawan (<i>variable dependent</i>)	Populasi dan sampel dilakukan pada perawat di RSUD Kabupaten Sumedang sebanyak 67 responden.

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel 2.1 yang sudah penulis tuliskan, menjelaskan bahwa penelitian terdahulu diatas menunjukkan adanya perbedaan dan persamaan baik dari judul penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian serta populasi dan sampel penelitian. Dilihat dari judul atau variabel yang diteliti, sudah banyak penelitian yang menggunakan kompetensi dan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat sehingga penulis dapat merujuk pada penelitian sebelumnya.

Pada sub bab berikutnya peneliti akan memaparkan kerangka pemikiran peneliti yang dibantu oleh teori-teori yang ada pada jurnal untuk menjelaskan hubungan antar variabel sehingga dapat dijadikan sebagai acuan, namun dengan objek yang berbeda yaitu pada Hotel Nalendra Plaza Subang yang berlokasi di Jalan Mayjen Sutoyo No.7 Subang, Jawa Barat

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah narasi atau (uraian) atau pernyataan (proporsi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pemikiran akan mempermudah pemahaman dalam mencermati arah pembahasan dalam penelitian ini yang disertai dengan paradigma penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih rinci dan jelas antara keterkaitan variabel penelitian yang dilakukan.

Pada kajian pustaka dan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagaimana telah dipaparkan diatas, telah menjadi acuan guna memperkuat hipotesis yang diajukan peneliti. Salah satu faktor yang menemukan keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan adalah faktor sumber daya manusia. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik, maka perusahaan akan sulit mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (*variable independent*) yaitu Kompetensi (X_1) dan Motivasi (X_2). Sedangkan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikatnya (*variable dependent*). Penelitian ini menggunakan dasar teori Emron, Yohny, Imas (2017:140) sebagai dimensi kompetensi, selanjutnya

menggunakan dasar teori Abraham Maslow (2019:56) sebagai dimensi motivasi serta menggunakan dasar teori Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) sebagai dimensi kinerja karyawan. Adapun hubungan variabel *independent* dan variabel *dependent* dapat digambarkan sebagai berikut :

2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi merupakan dasar pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dengan demikian karyawan diharapkan mampu beradaptasi diri untuk memiliki kemampuan yang memenuhi standar kompetensi yang diterapkan oleh perusahaan. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh pada kinerja individu maupun organisasi. Setiap perusahaan diharuskan memiliki karyawan yang berkualitas serta mampu menempatkan posisi sesuai kompetensinya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alhamdi R dalam (Jurnal Pariwisata Pesona Vol.3 No.1 2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Patra Semarang Convention Hotel” yang menunjukkan bahwa secara parsial, kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Patra Semarang Convention Hotel. Selain itu didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Wibisono K, Supriono S dan Eviana Sari A dalam (Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan Vol.2 No.1 2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Oria Jakarta Pusat” yang menunjukkan

bahwa secara parsial, kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Oria Jakarta Pusat.

2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi kerja merupakan suatu yang dapat mendukung perilaku seseorang untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mampu memperoleh hasil yang optimal. Motivasi mendorong timbulnya perilaku yang mempengaruhi, serta motivasi juga berfungsi sebagai pendorong timbulnya pengarah dan penggerak. Seorang karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, ia cenderung akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zamrodah dalam (Jurnal Ilmiah Indonesia Vol.2 No.4 2022) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tadulako” yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan di Universitas Tadulako.

Selain itu didukung juga oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Nining Kurniasih dalam (Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan Vol.3 No.1 2022) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Paviliun Tandang Pada RSUD Kabupaten Sumedang” yang menunjukkan bahwa secara parsial, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di Instalasi Paviliun Tandang pada RSUD Kabupaten Sumedang.

2.2.3 Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

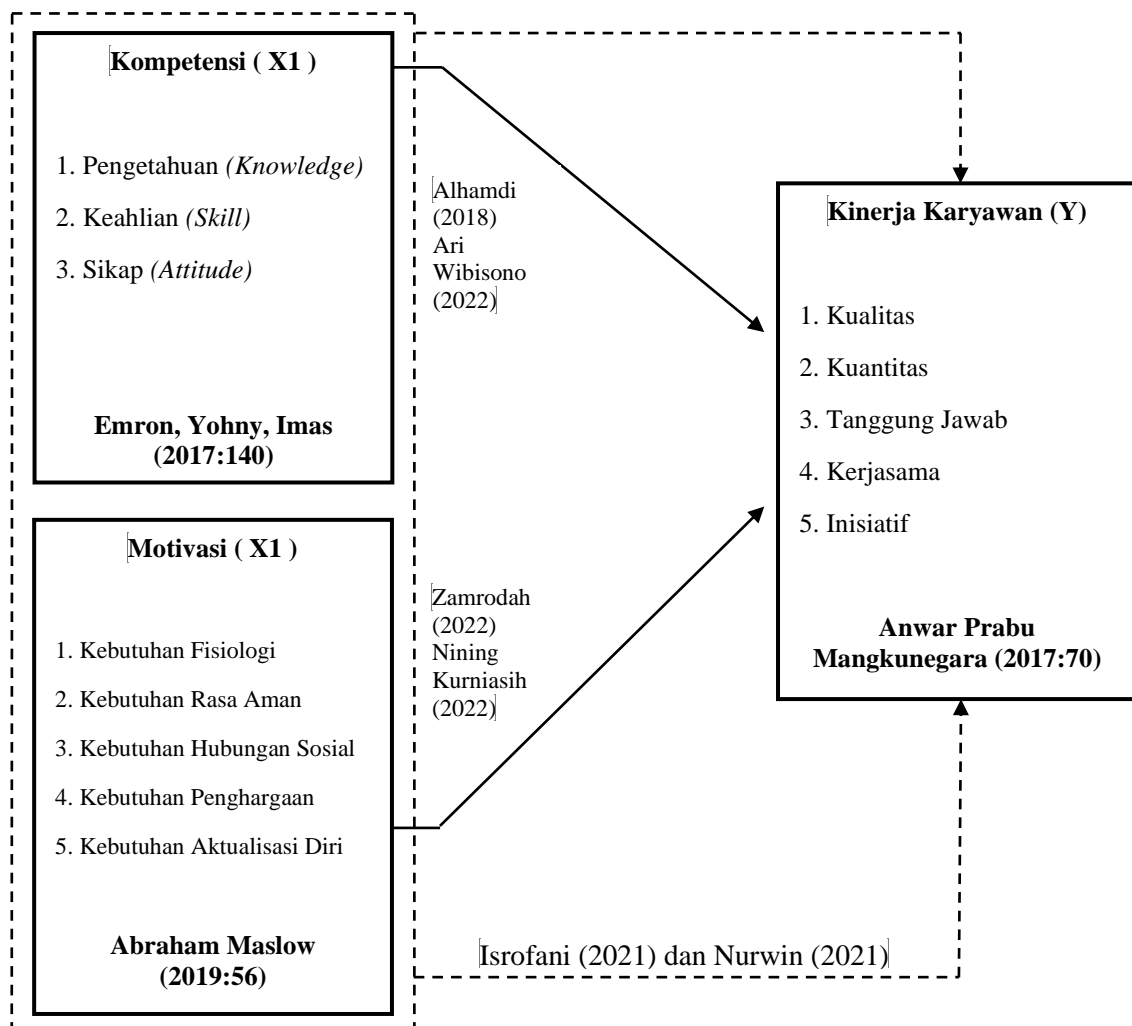
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amri dalam (*Journal of Economic, Management and Accounting* Vol.2 No.1 2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Makassar” yang menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Nusantara.”

Lalu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rismawati D, Hadian D, Manik E dan Titi T dalam (*Majalah Bisnis dan IPTEK* Vol.3 No.1 2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Lambang Putra Perkasa Motor Cirebon” yang menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Lambang Putra Perkasa Motor Cirebon. Selain itu, didukung juga oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isrofani dalam (*Journal of Management* Vol.4 No.3 2021) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Slipform Indonesia Makassar” yang menunjukkan bahwa secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Slipform Indonesia Makassar.

Selanjutnya, didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Nurwin K.J dan Frianto A dalam (*Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.9 No.3 2021) dalam penelitiannya dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda Unit Syariah

Surabaya” yang menunjukkan bahwa secara simultan, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda Unit Syariah Surabaya.

Berdasarkan kajian pustaka dan uraian kerangka pemikiran, menunjukkan kompetensi dan motivasi sebagai variabel bebas (*variable independent*) sedangkan variabel terikat (*vari*, [Amri (2019) dan Rismawati (2019)] awan. Maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam Gambar 2.1 sebagai berikut :



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Keterangan :

—————▶ Pengaruh Secara Parsial

-----▶ Pengaruh Secara Simultan

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:423) hipotesis merupakan kesimpulan sementara terhadap rumusan masalah. Hipotesis sifatnya masih sementara, sehingga perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul. Berdasarkan paradigma yang telah dipaparkan, maka dapat diberikan kesimpulan sementara (hipotesis) sebagai berikut :

Secara simultan :

“Kompetensi dan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.”

Secara parsial :

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang rasional, empiris dan sistematis yang digunakan pada suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara yang benar-benar masuk akal, empiris berarti cara yang dilakukan dapat diterima oleh indera manusia dan sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode yaitu metode deskriptif dan metode verifikatif.

Sugiyono (2017:59) metode deskriptif yaitu suatu penelitian untuk mengetahui adanya variabel mandiri atau *independent*, baik untuk satu variabel maupun lebih dari satu variabel tanpa dibuat untuk membandingkan atau mencari hubungan antar variabel satu sama lain. Metode ini ditujukan untuk menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana Kompetensi, bagaimana Motivasi dan bagaimana Kinerja Karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang.

Sedangkan metode verifikatif Sugiyono (2018:36) merupakan suatu metode penelitian untuk menguji suatu teori dan mencoba agar dapat menghasilkan metode ilmiah yaitu suatu hipotesis yang berbentuk kesimpulan, apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Selain itu metode verifikatif digunakan untuk menjawab penelitian yaitu untuk mengetahui dan mengkaji besarnya Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digunakan agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang salah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalisasi alat ukur yang digunakan untuk variabel yang ditelitinya.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Sugiyono (2017:38) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini meliputi Kompetensi (X_1), Motivasi (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, dan skala penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, diantaranya variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah Kompetensi (X_1) dan Motivasi (X_2).

1. Variabel Bebas (*Variable Independent*)

Variabel bebas (*variable independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat, Sugiyono (2017:39).

a. Kompetensi (X_1)

Menurut Emron, Yohny & Imas (2017:140) “kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.”

b. Motivasi (X_2)

Menurut Abraham Maslow (2019:56) “motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.”

2. Variabel Terikat (*Variable Dependent*)

Variabel terikat (*variable dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2017:39). Adapun variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

a. Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) “kinerja adalah penilaian yang sifatnya secara kualitas dan kuantitas yang mana memberikan hasil atas tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan dengan benar.”

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Sugiyono (2017:68) variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel diunakan untuk mempermudah mencari hubungan antar variabel. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu Kompetensi (X_1), Motivasi (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Didalamnya terdapat indikator-indikator yang akan diukur dnega skala ordinal. Secara lebih rinci, operasional variabel penelitian dapat diliat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dan Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	Item
<p>Kompetensi (X_1)</p> <p>“Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.”</p> <p>Emron, Yohny & Imas (2017:140)</p>	Pengetahuan	Meningkatkan pengetahuan	Ordinal	1
		Pengetahuan yang mendukung	Ordinal	2
	Keahlian	Keahlian teknis	Ordinal	3
		Mengidentifikasi masalah	Ordinal	4
		Mencari solusi	Ordinal	5
	Sikap	Inisiatif	Ordinal	6
		Keramahan	Ordinal	7
		Etika	Ordinal	8
<p>Motivasi (X_2)</p> <p>“Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.”</p> <p>Abraham Maslow (2019:56)</p>	Kebutuhan fisiologi	Jaminan sosial	Ordinal	9
		Libur dan cuti	Ordinal	10
	Kebutuhan rasa aman	Kondisi kerja	Ordinal	11
		Wadah keluhan	Ordinal	12
	Kebutuhan hubungan sosial	Sponsor	Ordinal	13
		Berinteraksi	Ordinal	14
	Kebutuhan penghargaan	Dihormati dan dihargai	Ordinal	15
		Pemberian insentif	Ordinal	16
	Kebutuhan aktualisasi diri	Saran pimpinan	Ordinal	17
		Motivasi dari rekan kerja	Ordinal	18

Kinerja Karyawan (Y) “Kinerja adalah penilaian yang sifatnya secara kualitas dan kuantitas yang mana memberikan hasil atas tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan dengan benar.” Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70)	Kualitas	Kerapihan	Ordinal	19
		Ketelitian	Ordinal	20
	Kuantitas	Kesesuaian	Ordinal	21
		Efektif dan efisien	Ordinal	22
	Tanggung jawab	Hasil kerja	Ordinal	23
		Mengambil keputusan	Ordinal	24
	Kerjasama	Bermusyawarah	Ordinal	25
		Jalinan kerjasama	Ordinal	26
	Inisiatif	Berinovasi	Ordinal	27
		Mencoba hal baru	Ordinal	28

Sumber : Olah Data Peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel 3.1, maka peneliti memutuskan untuk memberikan kuesioner penelitian sebanyak 28 pertanyaan dimana jumlah pertanyaan tersebut diambil dari masing-masing indikator variabel kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi maka peneliti dapat melakukan pengolahan data. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut :

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2017:126) populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang dikategorikan ke dalam objek. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang

mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dikemukakan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari. Tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tertentu. Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang berjumlah 50 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021:15) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif (mewakili). Adapun perhitungan sampel, Rahmi (2017:6) menjelaskan bahwa “Apabila subjek pada populasi kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi apabila lebih dari 100 orang maka dapat diambil sebagian dari total populasi yang ada”.

Penelitian ini mengambil sampel menggunakan teknik nonprobability sampling yakni dengan sampling (sampel) jenuh. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan hal tersebut, maka sampel pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang sebanyak 50 responden. Berikut ini merupakan data jumlah karyawan pada Hotel Nalendra Plaza Subang pada tahun 2022.

Tabel 3.2
Jumlah Karyawan Pada Hotel Nalendra Plaza Subang Tahun 2022

No	Unit Kerja	Jumlah Pegawai
1	General Manager	1
2	Chief Accounting	1
3	General Cashier	1
4	Purchasing Officer	1
5	HRD Officer	1
6	Sales Manager	1
7	Sales Executive	1
8	Chief Engineering	1
9	Engineering Supervisor	1
10	Housekeeping Supervisor	1
11	Front Office Supervisor	1
12	Receptionist	3
13	Chef de Partie	1
14	Head Waiter	1
15	Houseman	2
16	Room Attendant	3
17	Waiter	2
18	Public Area Coordinator	1
19	Garden & Pool Attendant	1
20	Room Coordinator	1
21	Security	4
22	Technician	5
23	Laundry Attendant	1
24	Demi Chef	1
25	Commis 1	1
26	Bell Driver	1
27	Order Taker	1
28	Buyer	1
29	Administration	1
30	Operasional	1
31	Room Division	1
32	Captain Waiter	1
33	Commis 2	1
34	Food & Beverage Manager	1
35	Chief Security	1
36	Jr. Technician	2

Sumber : General Manager Hotel Nalendra Plaza Subang, 2022

3.3.3 Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel pada suatu penelitian dibutuhkan teknik sampling. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk meneliti dan menentukan data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan yaitu *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2021:20) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan, Sugiyono (2017:23). Prosedur pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Berikut beberapa teknik dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan survey lapangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh melalui :

a. Observasi

Sugiyono (2017:203) observasi adalah proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Disini peneliti mengamati obyek secara langsung di Hotel Nalendra Plaza Subang yang beralamat di Jl.Mayjen Sutyono No.7 Karanganyar, Subang, Jawa Barat. Metode ini digunakan untuk memperoleh data pokok mengenai Kompetensi dan Motivasi dan Kinerja Karyawan di Hotel Nalendra Plaza Subang.

a. Wawancara

Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pimpinan atau pihak yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan langsung dengan obyek yang diteliti. Wawancara dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak terkait yaitu Bapak Bebep Supriadi, S.E selaku General Manager di Hotel Nalendra Plaza Subang.

b. Kuesioner (Angket)

Sugiyono (2017:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan obyek yang diteliti. Penyebaran kuesioner digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan mengenai kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dengan mengumpulkan data file laporan perusahaan dan data-data lain yang berhubungan dengan penelitian yang dapat membantu proses penyelesaian penelitian. Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari Hotel Nalendra Plaza Subang adalah sebagai berikut :

- a. Sejarah Profil Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Tingkat Penghunian Kamar Periode 2021 di Hotel Nalendra Plaza Subang.
- b. Buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian yang diteliti.
- d. Pengumpulan data dengan cara mengkaji dan menelaah karya tulis yang berhubungan dan sesuai dengan pembahasan pada penelitian ini.

3.5 Uji Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur nilai dari sebuah variabel yang diteliti. Maka jumlah instrumen yang digunakan akan

tergantung kepada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini ialah daftar pertanyaan (kuesioner) yang diserahkan kepada responden sebagai sampel dari populasi. Untuk menguji nilai kebenarannya, maka perlu dilakukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur, Sugiyono (2017:125).

Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Dalam menguji setiap butir instrumen valid atau tidak dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika koefisien (r_{hitung}) lebih besar atau sama dengan (r_{tabel}) yaitu 0,3 maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika korelasi dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan butir pernyataan pada instrumen tidak valid sehingga perlu diperbaiki. Dalam mencari nilai korelasi, maka peneliti menggunakan rumus *Peason Product Moment* menurut Sugiyono (2017:183) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] - [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Pengambilan keputusan uji validitas didasarkan kepada :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, jika koefisien antara item dengan total item sama atau $>0,3$ maka item tersebut dinyatakan valid. Jika ditemukan koefisien antara item dengan total item dibawah 0,3 maka perlu diperbaiki kembali karena artinya item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa jauh hasil mengenai pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, yang dimana akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur akan menyatakan reliabel jika data dari hasil pengukuran konsisten,

Sugiyono (2017:122). Untuk menguji reliabilitas peneliti menggunakan metode (*Split Half*) yang dimana item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu ganjil dan genap, sehingga setiap skor itemnya dijumlahkan akan menghasilkan skor total. Jika korelasi yang dihasilkan 0,7 atau lebih maka dapat dinyatakan memberikan hasil reliabel yang cukup, tetapi sebaliknya jika hasil korelasi dibawah 0,7 maka dapat dinyatakan hasil kurang reliabel. Sebelum melakukan pengujian reliabilitas terlebih dahulu untuk mencari korelasinya dengan rumus berikut :

$$r_{AB} = \frac{(n \sum AB) - (A \sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan :

r_{AB} = Korelasi *Pearson Product Moment*

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap.

Pada saat nilai korelasi sudah diketahui maka koefisien korelasinya dimasukan ke dalam rumus *Spearman Brown* :

$$r = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Setelah nilai reliabilitas (r_{hitung}) didapatkan maka pada nilai tersebut dibandingkan dengan (r_{tabel}) sesuai jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
2. Bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independent*) yaitu Kompetensi (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Kinerja Karyawan (Y). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert* dalam kuesioner. Sugiyono (2017:93) skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan.

Untuk mengetahui lebih jelas, maka peneliti akan menyajikan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2017:86).

Peneliti menggunakan skala *likert* dalam kusioner, skala ini umumnya banyak digunakan pada suatu penelitian. Jawaban setiap item instrumen dalam skala *likert* mempunyai skor masing-masing yaitu antara 5-4-3-2-1, berikut kategori penilaian yang digunakan pada skala *likert* :

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017:94)

Berdasarkan tabel 3.3 tersebut dapat dilihat alternatif jawaban dengan menggunakan skala *likert* dengan bobot nilai item-item pada kuesioner. Bobot nilai pada skala *likert* tersebut sebagai alat untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan suatu kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui

nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, Sugiyono (2017:53).

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Adapun jawaban dari setiap responden dapat dihitung skor rata-ratanya untuk mengkategorikan kecenderungan jawaban responden kedalam skala dengan formulasi sebagai berikut :

$$\sum P = \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor Rata -Rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = (5 - 1) : 5 = 0,8$$

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

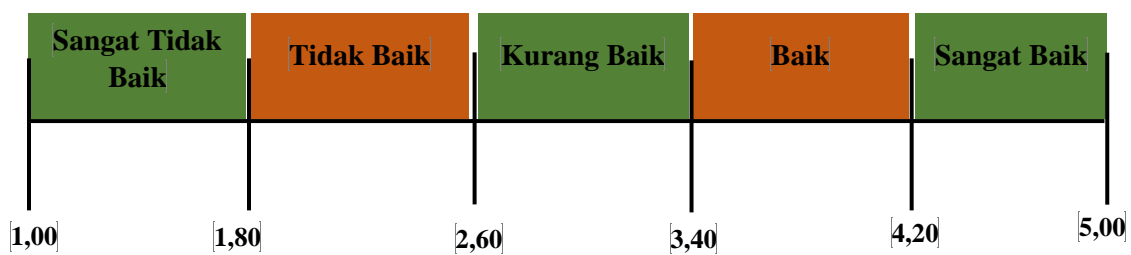
$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

Tabel 3.4
Kategori Skala

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Tidak Baik
1,81	2,60	Tidak Baik
2,61	3,40	Kurang Baik
3,41	4,20	Baik
4,21	5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2017:134)

Secara kontium dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Keterangan :

1. Jika memiliki kesesuaian antara 1,00 – 1,80 maka dikategorikan “**Sangat Tidak Baik**”
2. Jika memiliki kesesuaian antara 1,81 – 2,60 maka dikategorikan “**Tidak Baik**”
3. Jika memiliki kesesuaian antara 2,61 – 3,40 maka dikategorikan “**Kurang Baik**”
4. Jika memiliki kesesuaian antara 3,41 – 4,20 maka dikategorikan “**Baik**”
5. Jika memiliki kesesuaian antara 4,21 – 5,00 maka dikategorikan “**Sangat Baik**”

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak, Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini untuk mengetahui hasil yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Analisis verifikatif dapat menggunakan metode seperti berikut :

3.6.2.1 *Method of Succesive Interval (MSI)*

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, data yang didapat masih dalam bentuk skala ordinal. Peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan datanya. Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode analisis linier berganda untuk data yang berskala ordinal harus dirubah menjadi data dalam bentuk skala interval. Perubahan data dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan teknik *Method of Succesive Interval (MSI)*. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab dari skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.

3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai Z.
6. Menentukan nilai skala (*scala value*), dengan cara sebagai berikut :

$$SV = \frac{\text{Density of Lower limit} - \text{Density at Upper}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower limit}}$$

7. Menghitung skor asil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS *for windows* untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel terikat dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau perubahan.

Dikatakan regresi linier berganda, karena jumlah variabel bebas sebagai prediktor lebih dari satu. Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik

yang paling jamak dipergunakan dalam penelitian-penelitian sosial, terutama penelitian ekonomi. Adapun persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat (Kinerja Karyawan)
- α = Bilangan konstanta
- X₁ = Variabel bebas (Kompetensi)
- X₂ = Variabel bebas (Motivasi)
- b₁ , b₂ = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel
- e = Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi Kinerja Karyawan selain Kompetensi dan Motivasi.

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan. Analisis korelasi berganda dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan korelasi antara variabel X₁ (Kompetensi) , X₂ (Motivasi) secara simultan dengan variabel Y (Kinerja Karyawan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{JK(\text{regresi})}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi berganda
- $JK(\text{reg})$ = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Koefisien korelasi menunjukkan adanya kekuatan (*strength*) hubungan linier dan arah hubungan dua variabel acak. Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.5
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017:184)

3.6.2.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya kontribusi (pengaruh) variabel kompetensi (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut :

a. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel kompetensi (X_1), variabel motivasi (X_2) terhadap

variabel kinerja karyawan (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya dengan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel kompetensi (X_1), variabel motivasi (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) secara parsial dengan rumus sebagai berikut :

$$Kd = \beta \times \text{ZeroOrder} \times 100\%$$

Keterangan :

β = Beta (Nilai Standarized Coefficients)

ZeroOrder = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat dimana apabila :

3.7 Rancangan Kuesioner

Sugiyono (2017:225) kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk responden dan kemudian dijawab oleh responden. Kuesioner berupa pertanyaan ataupun pernyataan tertutup serta terbuka. Rancangan kuesioner yang akan dibuat oleh peneliti adalah

kuesioner tertutup dimana jawaban dibatasi atau telah ditetapkan oleh peneliti. Jumlah dari kuesioner ini ditentukan berdasarkan indikator penelitian.

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan sebagaimana yang telah tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya sehingga responden hanya perlu memilih pada kolom yang telah disediakan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Nalendra Plaza Kota Subang yang berlokasi di Jalan Mayjen Sutoyo No.7 Karanganyar, Subang, Jawa Barat (41211).