

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL AKASIA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**RITA ZAHARA**  
**NIM: 10971007078**



**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL AKASIA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH:**

**RITA ZAHARA**  
**NIM: 10971007078**



**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam. Karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja anggota perusahaan menjadi hal penting bagi sebuah perusahaan dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah perusahaan apapun bentuk usaha atau organisasinya.

Manusia merupakan sumber daya yang tidak dapat diperbaharui dan digantikan secara sempurna oleh mesin dan alat-alat lain. Sumber daya manusia merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga dan sangat mempengaruhi sumber daya lain serta hasil dari organisasi.

Masalah-masalah sumber daya manusia secara historis dapat ditinjau dari perkembangannya sejak dulu. Bahkan masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi, sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan peri kehidupan manusia dan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai konsepsi tentang sumber daya manusia dan statusnya dalam masyarakat dimana organisasi itu berada. Setiap orang yang bekerja

harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui apakah si pekerja sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditargetkan atau tidak.

Untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar yang baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam perusahaan tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil kerja dari karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak perusahaan akan bisa mendapatkan laba yang maksimal.

Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang rendah maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Namun, apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik atau tinggi maka perusahaan akan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Jadi apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para karyawan tersebut, perusahaan harus berusaha untuk memenuhinya. Karena jika tidak, maka kinerja karyawan tersebut tidak akan mengalami peningkatan.

Menurut **Mangkunegara (2001 : 67-68)** faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang anggota organisasi adalah :

1. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*).
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi seharusnya terbentuk dari awal (*by plan*), bukan karena keterpaksaan atau kebetulan (*by accident*).

Motivasi pada suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya motivasi yang tepat, para karyawan akan terdorong untuk berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasaraannya serta kepentingan-kepentingan pribadi para anggota

organisasi. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Prestasi kerja individu sangat dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi yang unik dari masing-masing individu. Bila seorang pekerja memang tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan bagi pekerjaan tertentu, atau bila pekerja itu tidak berminat pada pekerjaan tersebut, sulit dipercaya bahwa tingkat prestasinya akan tinggi, di pihak lain jika manajemen dalam merekrut dan melatih pekerja yang kemampuan dan minatnya selaras dengan tuntutan pekerjaan, kita dapat mengharapkan bahwa kemungkinan prestasi kerja yang baik dapat ditingkatkan.

Komponen-komponen perusahaan terutama sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya sangat mempengaruhi pelaksanaan operasional perusahaan. Untuk itu, kinerja karyawan yang ada di dalamnya perlu ditingkatkan.

**Tabel 1.1: Komposisi Jumlah Karyawan per Divisi pada Hotel Akasia Pekanbaru Tahun 2012**

No	Divisi	Jumlah Karyawan
1	General Manager	1
2	Sekretaris	1
3	Accounting	1
4	Marketing	1
5	Front Office	2
6	House keeping	16
7	F&B	8
8	HRD	1
9	Chif security	2
Total		33

*Sumber:* Hotel Akasia Pekanbaru tahun 2012

Hotel Akasia Pekanbaru didirikan pada tahun 2004 yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Hotel Akasia Pekanbaru termasuk salah satu usaha pelayanan jasa yang mempunyai pemasukan dari pelayanan jasa itu. Pada dasarnya setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah (*value added*) bagi setiap produk jasa yang diberikan. Nilai tambah inilah yang membuat hotel tersebut mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan hotel lainnya, dan nilai inilah yang menyebabkan para pelanggan mengambil keputusan untuk memilih menginap pada hotel tersebut.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal ini maka tentu saja sangat dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan mempunyai *skill*. Keterampilan, kemampuan dan keahlian ini baik dibidang pendidikan, pengalaman, maupun wawasan untuk mengambil keputusan dan dapat memberikan motivasi yang baru untuk memajukan usaha yang dijalani. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan.

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam bekerja mengandung unsur sosial dan menghasilkan sesuatu yang akhirnya bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Namun demikian dari tujuan yang tidak langsung tersebut orang

bekerja juga untuk mendapatkan imbalan hasil yakni upah. Jadi pada hakikatnya seseorang bekerja tidak saja untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, akan tetapi juga untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Motivasi setiap individu sudah barang tentu berbeda dengan individu yang lain. Adapun untuk melihat keberhasilan kinerja karyawan antara lain dapat dengan membandingkan data tingkat keluar masuk karyawan (*labour turn over*) dari tahun ke tahun. Apabila tingkat *labour turn over* nya mengalami penurunan dari tahun ke tahun maka bisa dikatakan bahwa pihak manajemen hotel berhasil menaikkan motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki para karyawan sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Sedangkan bila tingkat *labour turn over* nya dari tahun ke tahun meningkat maka bisa dikatakan pihak manajemen hotel gagal dalam menjaga motivasi yang dimiliki karyawannya dan dapat menjadi sebab menurunnya kinerja karyawan. Adapun Tingkat *labour turn over* pada Hotel Akasia Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2: Perkembangan Jumlah Karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru tahun 2008-2012**

Tahun	Jumlah Karyawan					LTO
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun	Rata-rata	
2008	20	15	5	30	25	20%
2009	30	8	8	30	30	26,66%
2010	30	10	8	32	31	25,8%
2011	32	12	12	32	32	37,5%
2012	32	16	15	33	32	46,87%

*Sumber:* Hotel Akasia Pekanbaru 2012



Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa persentase *labour turn over* pada hotel Akasia setiap tahunnya meningkat. Ini mengindikasikan bahwa perusahaan ini termasuk kategori tidak sehat karena tingginya tingkat keluar masuk karyawan. Sehingga dapat dikatakan manajemen hotel gagal menjaga motivasi karyawan sehingga mereka tidak betah dan lebih memilih keluar.

Selain tingkat *labour turn over* yang cenderung meningkat tiap tahunnya, hotel Akasia Pekanbaru juga memiliki permasalahan pada tingkat realisasi hunian kamar. Berikut tabel yang menunjukkan target tingkat hunian kamar serta realisasi tingkat hunian kamar pada Hotel Akasia Pekanbaru selama tahun 2008-2012 :

**Tabel 1.3 : Tingkat Hunian pada Hotel Akasia Pekanbaru selama tahun 2008-2012**

Tahun	Target Tingkat Hunian Kamar	Realisasi Tingkat Hunian Kamar	Realisasi Tingkat Hunian Kamar (%)
2008	10080	7300	72,42 %
2009	12600	7200	57,14 %
2010	12600	6600	52,38 %
2011	12600	6200	49,2 %
2012	16380	7970	48,65 %

*Sumber:* Hotel Akasia Pekanbaru 2012

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan antara target dan realisasi tingkat hunian kamar. Perbedaannya terletak pada realisasi tingkat hunian kamar yang tidak memenuhi target, dimana tingkat realisasi hunian kamar masih jauh di bawah daripada target yang diharapkan. Hampir setiap tahun terjadi

penurunan realisasi tingkat hunian kamar dan jauh dari target yang telah ditetapkan, yang merupakan salah satu indikasi bahwa kinerja karyawannya masih kurang baik.

Berdasarkan uraian-uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada hotel Akasia Pekanbaru dengan judul: **“Pengaruh Motivasi dan Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru”**

## **1.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah apa yang dihadapi Hotel Akasia Pekanbaru sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru?
- b. Apakah kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru?
- c. Apakah motivasi dan kemampuan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru?
- d. Dari kedua variabel bebas (motivasi dan kemampuan), manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa:

- a. Secara akademis menjadi masukan untuk memperluas wahana kajian ilmiah tentang pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan di Hotel Akasia Pekanbaru.
- b. Secara praktis menjadi masukan bagi pengambil keputusan pada Hotel Akasia Pekanbaru dan pemerhati tentang penelitian dan kajian kinerja karyawan serta peneliti selanjutnya.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

**BAB II: TELAAH PUSTAKA**

Bab ini merupakan landasan teori yang terdiri dari teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan yang berisikan pengertian kinerja, pengertian motivasi, pengertian kemampuan, definisi operasional variabel, kinerja dalam pandangan islam, serta kemampuan dalam pandangan islam.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan keadaan lokasi penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan.

**BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN AKTIVITASNYA**

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah umum perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

**BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menyajikan hasil penelitian yang terdiri dari masalah motivasi dan kemampuan kerja serta pengaruhnya pada kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.

**BAB VI: PENUTUP**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Motivasi**

Motivasi (*motivation*) adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena suatu alasan: untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Kata-kata *kebutuhan, keinginan, hasrat* dan *dorongan*, semuanya serupa dengan *motif*, yang merupakan asal dari kata *motivasi*. **(Malthis dan Jackson, 2009: 114-115)**

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal. **(Mangkunegara, 2005:61)**

Istilah motivasi, dalam kehidupan sehari-hari memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya, motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia. Dasar pelaksanaan motivasi oleh seorang pimpinan adalah

pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan organisasi.

Menurut **Indriyo Gitosudarmo dan Nyoman Sudita (1997)** dalam **Ardana, dkk (2009: 30)** mengatakan bahwa yang dimaksud dengan motivasi adalah faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan, mengarahkan perilakunya untuk memenuhi tugas tertentu.

Sedangkan menurut **Robbins dan Coulter (2004)** dalam **Ardana, dkk (2009: 30)** mengatakan motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu tertentu.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa motivasi itu adalah suatu kebutuhan yang mendorong seseorang untuk berbuat “sesuatu”.

Adanya kebutuhan ini menyebabkan orang bertindak laku tertentu dalam usahanya mencapai suatu tujuan.

### **2.1.1 Teori Motivasi**

Secara umum terdapat beberapa teori terkenal yang mencoba menjelaskan motivasi dari perspektif kebutuhan yaitu:

### 1. Teori Hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow

Maslow menyatakan bahwa orang-orang atau individu termotivasi untuk berperilaku dalam pekerjaannya untuk memenuhi kebutuhan yang terdiri dari lima tingkatan kebutuhan. Kelima tingkatan kebutuhan itu adalah kebutuhan fisik (*physical needs*), kebutuhan keamanan (*safety and security needs*), kebutuhan social (*social/belongingness needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*).

### 2. ERG dari Clayton Alderfer

ERG merupakan singkatan dari *Existence*, *Relatedness*, dan *Growth*. Teori ini diperkenalkan oleh Clayton Alderfer. Pada dasarnya Alderfer hanya membagi tingkatan kebutuhan manusia menjadi kebutuhan *Existence* (kebutuhan mendasar manusia untuk bertahan hidup), kebutuhan *Relatedness* (kebutuhan untuk melakukan berinteraksi dengan sesama), dan kebutuhan *Growth* (kebutuhan untuk menyalurkan kreativitas dan bersikap produktif).

### 3. Teori Tiga Kebutuhan dari Atkinson dan McClelland.

Atkinson dan McClelland menyatakan bahwa terdapat tiga jenis kebutuhan manusia yang mendorong seseorang untuk termotivasi dalam berperilaku dan melakukan sesuatu. Ketiga kebutuhan tersebut adalah kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan untuk melakukan interaksi secara sosial atau bersosialisasi dan kebutuhan untuk meraih prestasi.

#### 4. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Herzberg menyatakan bahwa seseorang cenderung akan termotivasi atau tidak didorong oleh dua jenis faktor yang terdapat dalam lingkungan pekerjaan. Kedua faktor tersebut adalah faktor yang mendorong kepada kepuasan dalam pekerjaan, serta faktor yang akan mendorong kepada ketidakpuasan dalam pekerjaan. **(Sule, 2005: 240)**

Terkadang motivasi disamakan dengan motif. Motif adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

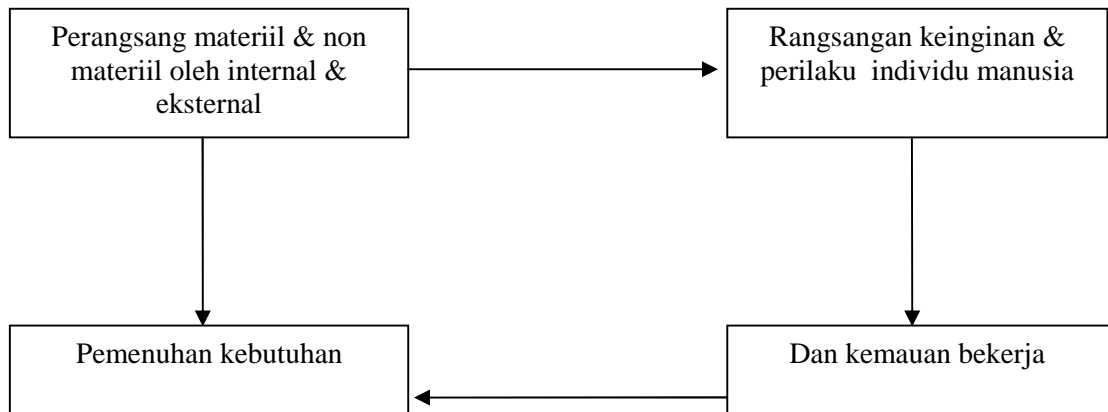
Perbedaan pengertian keinginan (*want*) dan kebutuhan (*needs*) adalah keinginan (*want*) dari setiap orang berbeda karena dipengaruhi oleh selera, latar belakang dan lingkungannya, sedangkan kebutuhan (*needs*) semua orang adalah sama.

Misalnya, semua orang butuh makan (*needs*), tetapi jenis makanan yang diinginkannya (*want*) tidak selalu sama tergantung pada selera masing-masing individu. Hal inilah yang menyulitkan manajer untuk memberikan alat motivasi yang tepat bagi setiap individu bawahannya.

Manajer dalam memotivasi karyawan hanya berdasarkan atas perkiraan-perkiraan saja dan berpedoman kepada kebutuhan-kebutuhan manusia saja.



Berikut ini gambar 2.1 yang menunjukkan konsep motif dan motivasi:



Gambar 2.1: Konsep Motif dan Motivasi

(Hasibuan 2008:144)

Keterangan:

1. Perangsang berbentuk materiil atau nonmateriil yang tercipta oleh internal (keinginan) maupun eksternal yang dilakukan oleh manajer.
2. Rangsangan yang menciptakan keinginan (*want*) dan mempengaruhi perilaku seseorang (individu).
3. Keinginan menjadi daya penggerak dan kemauan bekerja seseorang (individu).
4. Kemauan bekerja menghasilkan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan seseorang.
5. Kebutuhan dan kepuasan mendorong menciptakan perangsang selanjutnya dan seterusnya, jadi merupakan siklus.

### 2.1.2 Jenis-Jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif.  
(Hasibuan, 2010:150)

a. Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) 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 saja.

b. Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

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

Dalam prakteknya, kedua motivasi di atas sering digunakan oleh suatu perusahaan. penggunaannya harus tepat dan seimbang supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Yang jadi masalah ialah kapan motivasi positif atau motivasi negatif dapat efektif merangsang gairah kerja karyawan. Motivasi positif efektif untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif efektif untuk jangka pendek. Akan tetapi manajer harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

### **2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

**Ardana dkk (2009:31-32)** mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi antara lain:

1. Karakteristik individu yang terdiri dari:
  - a. Minat
  - b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan
  - c. Kebutuhan individual
  - d. Kemampuan atau kompetensi
  - e. Pengetahuan tentang pekerjaan
  - f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai
2. Faktor-faktor pekerjaan
  1. Faktor lingkungan pekerjaan
    - a. Gaji dan benefit yang diterima
    - b. Kebijakan-kebijakan perusahaan
    - c. Supervisi
    - d. Hubungan antar manusia
    - e. Kondisi pekerjaan seperti jam kerja, lingkungan fisik dan sebagainya.
    - f. Budaya organisasi
  2. Faktor dalam pekerjaan
    - a. Sifat pekerjaan
    - b. Rancangan tugas /pekerjaan
    - c. Pemberian pengakuan terhadap prestasi
    - d. Tingkat/besarnya tanggung jawab yang diberikan
    - e. Adanya perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan
    - f. Adanya kepuasan dari pekerjaan.

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut dibedakan atas: **(Hasibuan, 2003:149)**

- a. Faktor Ekstern (yang berasal dari luar diri karyawan) yang dapat mempengaruhi motivasi tersebut mencakup antara lain:
  1. Lingkungan kerja yang menyenangkan

2. Kompensasi yang memadai
  3. Supervisi yang baik
  4. Adanya penghargaan atau prestasi
  5. Status dan tanggung jawab
  6. Kelompok kerja dimana seseorang bergabung
- b. Faktor Intern (yang berasal dari dalam diri karyawan) yang mempengaruhi pemberian motivasi pada diri seseorang, antara lain:
1. Persepsi tentang harga diri
  2. Harga diri
  3. Harapan
  4. Kebutuhan
  5. Keinginan
  6. Kepuasan kerja
  7. Prestasi kerja yang dihasilkan

Motivasi yang diberikan kepada karyawan khususnya merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Ada kecenderungan karyawan yang lebih tua lebih merasa puas pada karyawan yang berumur relatif muda. Karena karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Sedangkan karyawan yang berumur muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila kesenjangan atau ketidaksimbangan antara harapan dan realitas kerja dapat menyebabkan mereka tidak puas.

#### 2.1.4 Tujuan Pemberian Motivasi

Adapun tujuan pemberian motivasi menurut **Hasibuan (2006:221)** antara lain adalah:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
- c. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai organisasi
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- f. Mengefektifkan pengadaan pegawai
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi pegawai
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

#### 2.1.5 Metode Motivasi

Menurut **Hasibuan (2003:149)** ada dua metode motivasi yaitu sebagai berikut:

- a. Metode langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa.

b. Motivasi tidak langsung (*Indirect Motivation*)

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta penunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.

Dengan adanya perhatian yang diberikan pimpinan kepada bawahan sudah ada nilai tersendiri bagi bawahan bahwa mereka sudah lebih diperhatikan dari dorongan untuk loyal kepada perusahaan.

Oleh karena itulah seorang pemimpin terlebih dahulu harus dapat mengetahui apa yang menjadi dasar yang menyebabkan mereka bersedia bekerja dan memberikan motivasi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

### **2.1.6 Proses Motivasi**

Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang mengarahkan perilaku. Adapun proses motivasi antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para karyawan dimotivasi ke arah tujuan itu.

## 2. Mengetahui kepentingan

Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan.

## 3. Komunikasi Efektif

Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif tersebut diperolehnya.

## 4. Integrasi Tujuan

Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah needscomplex yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi, tujuan organisasi dan tujuan karyawan harus disatukan dan untuk itu penting adanya penyesuaian motivasi.

## 5. Fasilitas

Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seperti memberikan bantuan kendaraan kepada *salesman*.

## 6. *Team Work*

Manajemen harus membentuk *team work* yang terkoordinasi dengan baik agar dapat mencapai tujuan perusahaan. (Hasibuan, 2008:150)

## 2.2 Kemampuan

Kemampuan merujuk ke kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu (Robbins, 2006:52).

Kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh seseorang. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan.

Kemampuan merupakan kesanggupan seseorang atau individu untuk melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepadanya. (**Ananta dan Ellitan, 2007 :45**). Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Yang dimaksud dengan kemampuan (*abilities*) ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang diperoleh sejak lahir, belajar dan dari pengalaman. (**Sigit, 2003:24**)

Selanjutnya menurut **Winardi (2004: 201)** sebuah kemampuan (*Ability*) merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisikal.

**Robbins** dalam **Ardana, dkk (2009: 11)** menyatakan kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas suatu pekerjaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki individu yang memungkinkan seorang individu melakukan suatu pekerjaan.



Di mana kemampuan ini juga merupakan sifat yang melekat pada diri manusia atau juga bisa dipelajari.

### 2.2.1 Jenis-Jenis Kemampuan

Ada dua jenis kemampuan, yaitu:

#### 1. Kemampuan intelektual

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan atau menjalankan kegiatan mental. **Robbins (2001)** dalam **Ardana, dkk (2009: 11)** mencatat 7 (tujuh) dimensi yang membentuk kemampuan intelektual yakni:

- a. Kecerdasan numerik yaitu kemampuan berhitung dengan cepat dan tepat.
- b. Pemahaman verbal yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar.
- c. Kecepatan perseptual yaitu kemampuan mengenal kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat.
- d. Penalaran induktif adalah kemampuan mengenal suatu urutan logis dalam satu masalah dan pemecahannya.
- e. Penalaran deduktif yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.
- f. Visualisasi ruang yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisi dalam ruang diubah.
- g. Ingatan yang adalah berupa kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

## 2. Kemampuan fisik

Kemampuan fisik merupakan kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut daya stamina, kecekatan dan keterampilan.

Kalau kemampuan intelektual berperan besar dalam pekerjaan yang rumit, kemampuan fisik hanya menguras kapabilitas fisik.

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan apabila terdapat kesesuaian yang cukup signifikan antara kemampuan dengan jabatannya. Demikian sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan antara keduanya maka kinerja akan rendah dan cenderung karyawan tersebut akan gagal.

Adapun kemampuan fisik meliputi:

1. Kekuatan dinamis, yaitu kekuatan otot tanpa istirahat secara terus menerus dalam waktu yang relatif lama.
2. Keluwesan ekstensi, yaitu kemampuan untuk meluruskan atau melonjorkan otot batang tubuh (*trunk*) dan pinggang.
3. Koordinasi tubuh, yaitu kemampuan untuk mengkoordinasi bagian-bagian dari tubuh padahal tubuh sedang bergerak.
4. Keseimbangan tubuh, yaitu kemampuan untuk membuat keseimbangan dan bagian-bagian tubuh yang tampak.
5. Stamina, yaitu kapasitas untuk memelihara upaya (perjuangan) secara maksimal yang diperlukan untuk melaksanakan *cardiovascular* (mengenai jantung dan urat darah). (**Sigit: 2003:25**)

Seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari tiga faktor, yaitu kemampuan intelektual, kemampuan fisik, dan kemampuan spiritual. **(Rivai, 2010:232)**

### 1. Kemampuan Intelektual

Melalui Tes IQ misalnya, dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Selain dari kemampuan intelektual yang sering dihubungkan dengan IQ perlu juga dipertimbangkan kematangan EQ (*Emotional Quotient*) untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dahulu kecerdasan otak atau IQ mempunyai nilai yang sangat penting, bahkan dalam dunia pendidikan dari tingkat sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi tidak ditemukakan pendidikan yang mengajarkan tentang integritas, kejujuran, komitmen, visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijakan, keadilan, prinsip kepercayaan, penguasaan diri dan sinergi yang merupakan kemampuan terpenting dalam EQ. Dewasa ini sudah banyak perusahaan-perusahaan yang mempertimbangkan kemampuan emosional karyawan dalam promosi atau pemilihan jabatan karena sudah dirasa keunggulan EQ dibandingkan dengan IQ.

### 2. Kemampuan Fisik

Sementara kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan untuk pemrosesan informasi, kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang

kurang menuntut keterampilan kemampuan fisik ini dapat dianalogikan dengan kemampuan berkekrativitas (CQ = *Creativity Quotient*). Misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, kekuatan tungkai atau bakat-bakat serupa manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

Ada Sembilan kemampuan fisik dasar, yaitu kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statis, kekuatan, keluwesan extent, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan, dan stamina. Setiap individu berbeda dalam hal sejauh mana mereka mempunyai masing-masing kemampuan-kemampuan tersebut.

### 3. Kemampuan Spritual

Selain kemampuan intelektual (IQ), kemampuan emosional (EQ), dan kemampuan fisik, perlu disertai dengan kemampuan spritual (SQ) sehingga semua aktivitas yang dilakukan dapat dilandasi oleh iman yang kuat dan memadai.

## 2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan

Adapun faktor yang mempengaruhi kemampuan tenaga kerja antara lain:

### a. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam pelatihan sangat penting untuk diketahui setiap tahap yang berkaitan dengan bagaimana menyelesaikan pekerjaan tersebut, kita tidak dapat berasumsi bahwa peserta pelatihan dapat mengerjakan sesuatu tanpa harus diberitahu terlebih dahulu. Salah satu sumber materi pelatihan adalah *job description*, ataupun

pengertiannya uraian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang karyawan sehingga seluruh pekerjaan pada bidang tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

#### b. Gizi dan Kesehatan

Bagi perusahaan sangat penting untuk memperhatikan gizi dan kesehatan tenaga kerja. Gizi dan kesehatan yang baik memberikan kemampuan serta kesegaran fisik dan mental seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin baik keadaan gizi dan kesehatan seseorang semakin tinggi pula produktifitas kerjanya. Fasilitas dan pelayanan kesehatan mencakup pengeluaran yang mempengaruhi harapan hidup, kekuatan dan stamina, tenaga serta vitalitas tenaga kerja. (Nitisemito, 2005:66)

### 2.3 Kinerja

Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*-nya. (Siagian, 2006:168)

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. (Simanjuntak, 2005:1)

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. **(Rivai, 2004:309)**

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu profesi dalam waktu tertentu. **(Wirawan, 2009: 5)**

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

Namun terkadang pula kinerja dipersepsikan sebagai prestasi kerja, karena pada prinsipnya memiliki kesamaan pengertian, sehingga beberapa ahli menyatukan kinerja dan prestasi kerja dalam satu pengertian.

Salah satu pengertian yang menyatukan keduanya dikemukakan oleh **Mangkunegara (2005:9)** yakni : “Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu.

### **2.3.1 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi perkembangan pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Evaluasi atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan **Leon C. Menggison** dalam **Mangkunegara (2005:10)** adalah sebagai berikut:”Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan

untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya”

Selanjutnya **Andrew E. Sikula** yang di kutip **Mangkunegara (2005:10)** mengemukakan bahwa “Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistemis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)”.

**Sulistiyani dan Rosidah (2009:277-278)** mengungkapkan bahwa manfaat dari penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

- a. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- b. Perbaikan kinerja
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja
- e. Untuk kepentingan penelitian kepegawaian
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Informasi penilaian kinerja tersebut oleh pimpinan dapat dipakai untuk mengelola kinerja karyawannya, dan mengungkapkan kelemahan kinerja karyawan sehingga manajer dapat menentukan tujuan maupun peringkat target yang harus diperbaiki. Tersedianya informasi mengenai kinerja karyawan, sangat membantu pimpinan dalam mengambil langkah perbaikan program-program untuk karyawan yang telah dibuat, maupun program-program organisasi secara menyeluruh.



### 2.3.2 Tujuan dan Manfaat Program Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja menurut **Ahmad S. Ruky** dalam **Mangkunegara (2005:19)** adalah Suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

**Robert Bacal** dalam **Mangkunegara(2005:19)** mendefinisikan bahwa :  
“Manajemen kinerja adalah suatu proses komunikasi yang terus menerus, dilakukan dalam kerangka kerja sama antara seseorang karyawan dan atasannya langsung, yang melibatkan penetapan pengharapan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling dasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkrit untuk melakukan pekerjaan dengan baik, bagaimana prestasi kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau melenyapkan ”.

Manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus menerus oleh pimpinan kepada karyawan, antara karyawan dengan atasannya langsung. (**Mangkunegara, 2005:19**)

Menurut **Mangkunegara (2005:19)** asumsi dalam manajemen kinerja untuk membangun harapan adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi kerja esensial yang diharapkan dari para pegawai.
- b. Seberapa besar melakukan pekerjaan pegawai bagi pencapaian tujuan organisasi.
- c. Apa arti konkrit melakukan pekerjaan dengan baik.

- d. Bagaimana karyawan dan atasannya langsung bekerjasama untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan.
- e. Bagaimana prestasi kerja akan diukur.
- f. Mengenai berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya.

Bagi Pimpinan dan Manajer, tujuan pelaksanaan manajemen kinerja adalah:

- a. Mengurangi keterlibatan dalam semua hal.
- b. Menghemat waktu, karena para pegawai dapat mengambil berbagai keputusan sendiri dengan memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan serta pemahaman yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang benar.
- c. Adanya kesatuan pendapat dan mengurangi kesalahpahaman diantara pegawai tentang siapa yang mengerjakan dan siapa yang bertanggung jawab.
- d. Mengurangi frekuensi situasi dimana atasan tidak memiliki informasi pada saat dibutuhkan.
- e. Pegawai mampu memperbaiki kesalahannya dan mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kesalahan ataupun inefisiensi.

Adapun bagi para pegawai, tujuan pelaksanaan manajemen kinerja adalah:

- a. Membantu para pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya mereka kerjakan dan mengapa hal tersebut harus dikerjakan serta memberikan kewenangan dalam mengambil keputusan.
- b. Memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan baru.

- c. Mengenali rintangan-rintangan peningkatan kinerja dan kebutuhan sumber daya yang memadai.
- d. Pegawai memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pekerjaan dan tanggung jawab kerja mereka. **(Mangkunegara 2005:20)**

Tinggi rendahnya kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menentukan didalam kinerja karyawan yaitu: **(Hasibuan, 2005:150)**

- a. Keterampilan atau pengalaman.
- b. Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah
- c. Pendidikan.
- d. Umur

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Dessy Astarina, Universitas Riau 2011 dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu”. Dari hasil penelitian, berdasarkan hasil uji F, kepemimpinan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi di kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan hasil uji t, secara parsial Kepemimpinan dan Motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi di Kecamatan Rengat kabupaten Indragiri Hulu. Besarnya pengaruh kepemimpinan dan Motivasi mempengaruhi kinerja karywan

sebesar 42.7 % sedangkan sisanya faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Kiki Amelia, Universitas Riau 2011 dengan judul “Pengaruh Pengembangan Karir, Kemampuan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karir, kemampuan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari ketiga variabel tersebut dapat dilihat ada pengaruh yang signifikan antara pengembangan karir, kemampuan dan komunikasi terhadap kinerja dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah pengembangan karir. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,768 atau sebesar 76,8%, sedangkan sisanya 23,2% lagi dapat diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

Penelitian yang dilakukan Syilviana, Universitas Riau 2012 dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Pekanbaru. Hasilnya variabel kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Pekanbaru. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karena dengan pemberian kesempatan promosi, pemberian insentif yang sesuai dengan pekerjaan karyawan dan perusahaan yang memiliki dedikasi tinggi di masyarakat dapat memicu semangat karyawan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik.

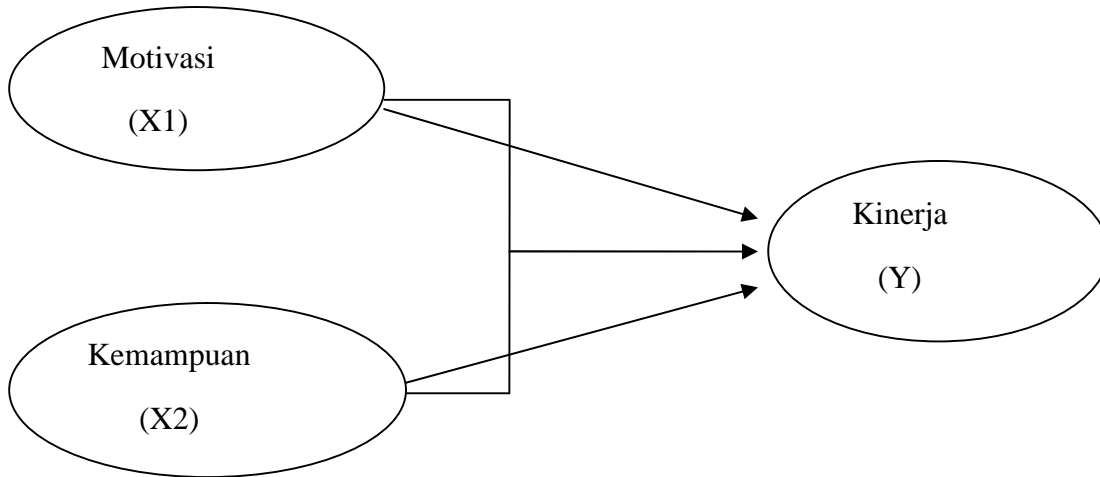
## 2.5 Kerangka Penelitian

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan itu bisa meningkat maka perusahaan juga harus memperhatikan tentang motivasi seperti apa yang dibutuhkan oleh karyawan serta kemampuan apa yang harus dipelajari atau ditingkatkan oleh karyawan. Karena motivasi dan kemampuan mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Kemampuan adalah kesanggupan dan kecakapan seseorang untuk beraktifitas di dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.

Berpijak pada pemikiran di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2: Kerangka Penelitian

Adapun hubungan antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja antara lain sebagai berikut:

**a. Hubungan antara Motivasi dengan Kinerja**

Adanya motivasi yang tinggi dalam bekerja akan menghasilkan kinerja tinggi pula. Karyawan yang menyenangi pekerjaannya akan berusaha menyelesaikan pekerjaannya sebaik mungkin. Terpenuhinya kebutuhan karyawan akan membuat karyawan merasa *enjoy* dengan pekerjaannya, karena mereka tidak akan dipusingkan lagi dengan masalah pribadinya. Terbinanya hubungan yang baik dengan rekan kerja menjadi motivator tersendiri dalam bekerja. Mereka akan merasa nyaman dan tidak canggung untuk berkomunikasi satu sama lain. Dengan demikian, karyawan hotel

akan berusaha sebaik-baiknya untuk menyelesaikan apa yang menjadi pekerjaannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja. Artinya, pimpinan, manajer dan karyawan yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah. (Mangkunegara, 2005:76)

#### **b. Hubungan antara Kemampuan dengan Kinerja**

Karyawan Hotel yang memiliki kemampuan yang tinggi, seperti kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang tinggi akan dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan jabatannya dengan baik, tepat waktu dan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Selain itu kemampuan dalam berinteraksi baik dengan teman sejawat maupun dengan pihak luar juga akan mendukung proses kerja sama yang dibutuhkan dalam bekerja. Adapun penguasaan terhadap peralatan yang digunakan, pemahaman terhadap perubahan dan kemajuan teknologi serta adanya inovasi-inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan tentunya akan mendukung terselesaikannya pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Sehingga akan terlihat bahwa kemampuan karyawan yang rendah dapat menghambat kinerja organisasi yang pada akhirnya tujuan organisasi tidak dapat dicapai secara maksimal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kemampuan dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi kemampuan karyawan,

kinerja karyawannya pun akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula tingkat kinerja yang dihasilkan.

## **2.6 Hipotesis**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah serta berpegang pada telaah pustaka yang masih bersifat teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- a. Diduga faktor motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru
- b. Diduga faktor kemampuan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- c. Diduga faktor motivasi dan kemampuan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- d. Diduga faktor motivasi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.



Dari uraian di atas, maka dapat dibuatlah kerangka operasional variabel seperti di bawah ini:

**Tabel 2.1 : Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. <b>(Mangkunegara, 2005:9)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kedisiplinan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan menaati peraturan yang ada</li> <li>b. Penyelesaian tugas sesuai target</li> <li>c. Kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru</li> <li>d. Kemampuan bekerja sama</li> <li>e. Ketelitian dalam bekerja. <b>(Mangkunegara, 2005:19)</b></li> </ul>	Likert
Motivasi (X1) terbentuk dari sikap ( <i>attitude</i> ) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan ( <i>situation</i> ). <b>(Mangkunegara, 2005:61)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Physical needs</i></li> <li>b. <i>Safety and security needs</i></li> <li>c. <i>Social/belongingness needs</i></li> <li>d. <i>Esteem needs</i></li> <li>e. <i>Self-actualization needs</i></li> </ul> <p><b>Maslow dalam Mangkuenegara (2005: 64)</b></p>	Likert
Kemampuan (X2) merujuk ke kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu <b>(Robbins, 2006:52)</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami dan menguasai fungsi teknis dalam bertugas.</li> <li>b. Meningkatkan pendidikan dan kejuruan perhotelan.</li> <li>c. Mampu berinteraksi serta mengelola informasi mengenai masalah dan pemecahannya.</li> <li>d. Penyelesaian tugas dengan cepat dan tepat dan berkoordinasi dengan karyawan lain.</li> <li>e. Menjunjung tinggi asas kepuasan serta kenyamanan tamu. <b>(Rivai, 2003: 225-228)</b></li> </ul>	Likert

## 2.7 Motivasi dalam Pandangan Islam

Pandangan Islam tentang motivasi kerja atau ketinggian kerja disebutkan dengan Al-qur'an dan sunnah nabi, untuk memotivasi diri untuk berusaha, tidak cukup iman saja, tapi juga disertai amal soleh, kerja dan *action*. Cakupan ini dinukilkan dalam al-qur'an surat Al-ashr ayat 1-3:



Artinya: *Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.*

Surat ini menerangkan bahwa manusia yang tidak dapat menggunakan masanya dengan sebaik-baiknya termasuk golongan orang yang merugi.

Dan Allah menyuruh atau memerintahkan agar kita selalu mencari karunianya dimuka bumi ini, hal ini disebutkan dalam Al-qur'an pada surat Al-Jumu'ah ayat 10:

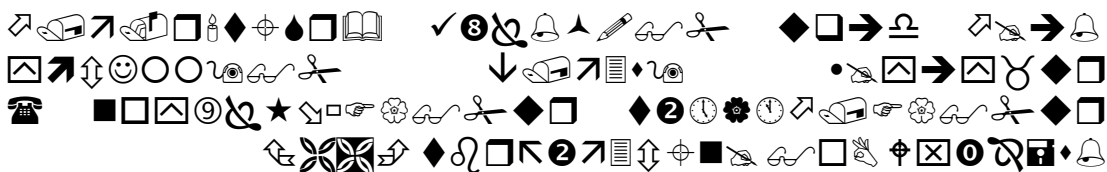




Artinya: Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

## 2.8 Kemampuan dalam Pandangan Islam

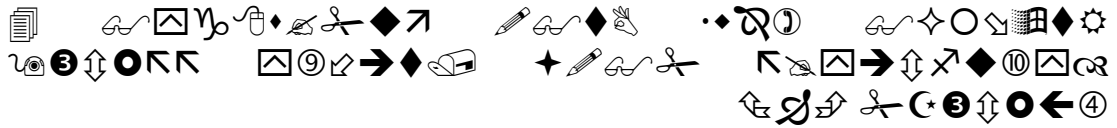
Agama islam mengajarkan agar seluruh umatnya untuk bersyukur terhadap apa yang telah Allah beri (kemampuan mendengar, melihat) sebagaimana tersirat dalam firman Allah SWT dalam surat Al- Mulq ayat 23



Artinya: Katakanlah: "Dia-lah yang menciptakan kamu dan menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati". (tetapi) Amat sedikit kamu bersyukur.

Maka atas nikmat yang telah Allah SWT berikan sebaiknya kita bersyukur dan memanfaatkannya sebaik mungkin. Dan hendaknya kita mengerjakan sesuatu sesuai dengan kemampuan yang kita miliki sesuai dengan firman Allah dalam surat At-Talaq ayat 7:





Artinya: hendaklah orang yang mampu memberi nafkah menurut kemampuannya. dan orang yang disempitkan rezkinya hendaklah memberi nafkah dari harta yang diberikan Allah kepadanya. Allah tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar apa yang Allah berikan kepadanya. Allah kelak akan memberikan kelapangan sesudah kesempitan.

## 2.9 Kinerja dalam Pandangan Islam

Agama Islam menghendaki agar umatnya selalu terus berusaha agar bisa mencapai tujuan yang diinginkannya, dan hasil usahanya itu sesuai dengan apa yang diusahakannya. Hal ini terlihat dalam firman Allah SWT dalam surat An- Najm ayat 39:

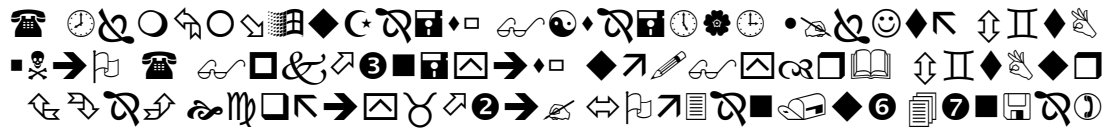


Artinya: Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.

Segala amal atau pekerjaan yang kita lakukan sesungguhnya untuk kita sendiri. Maka dari itu, hendaknya kita melakukan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kinerja kita. Karena jika tidak kita tidak akan kita tidak akan

mendapatkan kebaikan yang kita inginkan. Sesuai dengan firman Allah dalam surat

Al-Jasiyah ayat 15:



Artinya: *Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, Maka itu adalah untuk dirinya sendiri, dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan, Maka itu akan menimpa dirinya sendiri, kemudian kepada Tuhanmulah kamu dikembalikan.*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Akasia Pekanbaru yang beralamat di jalan Sudirman No. 419 B Pekanbaru. Dan yang menjadi objek penelitian yaitu pimpinan dan seluruh karyawan dari hotel Akasia Pekanbaru. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan November 2012 sampai bulan Januari 2013.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan yang diberikan pimpinan dan karyawan Hotel Akasia Pekanbaru. Adapun jenis data yang berkaitan dengan penulisan ini adalah:

- a. Data Primer (data pokok), yaitu data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden baik melalui wawancara dan penyebaran daftar lisan/ angket (questioner).
- b. Data sekunder (data pendukung), yaitu data yang diperoleh dari perusahaan seperti jumlah tenaga kerja, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**(Sugiyono, 2008:96)**

Dari defenisi yang telah dijelaskan sebelumnya, populasi merupakan keseluruhan objek yang dijadikan sumber data, dalam pembahasan masalah ini. Dimana populasi yang akan peneliti ambil dalam penelitian ini adalah pimpinan beserta karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru yang berjumlah 33 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Menurut **Arikunto (2002:107)** mengatakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100 maka sampel yang digunakan adalah seluruhnya. Mengingat populasi di Hotel Akasia Pekanbaru jumlahnya dibawah 100 yaitu 33 orang, maka yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru yaitu yang berjumlah 33 orang. Jumlah responden sama dengan jumlah populasinya sehingga merupakan penelitian populasi dengan menggunakan metode sensus.

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel terikat (Y) adalah Kinerja karyawan
2. Variabel bebas (X) adalah:
  - a. Motivasi (X1)
  - b. Kemampuan (X2)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data.

Untuk mengumpulkan data informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik yang digunakan penulis antara lain:

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu usaha pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan-keterangan atau informasi dari sumber-sumber yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dengan mengadakan wawancara kepada pihak pimpinan maupun karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru.
- b. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dengan membuat daftar pertanyaan kepada karyawan untuk hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.6 Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisa data deskriptif kuantitatif, yaitu suatu cara menjelaskan hasil penelitian yang ada dengan



menggunakan rumus matematis dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada, kemudian ditarik kesimpulan.

Untuk mempengaruhi besarnya pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru digunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots \dots \dots$$

Keterangan:

= Konstanta

b (1-2) = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Motivasi

X<sub>2</sub> = Kemampuan

= *Disturbance Error*

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket (kuisisioner). Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan metode Skala Likert. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4

3. Jika memilih jawaban Kurang Setuju (KS), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2
5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1

Agar dapat mengambil kesimpulan dan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap dependen, maka terlebih dahulu penulis akan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan beberapa uji-uji antara lain:

### **1. Uji Kualitas Data**

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuisisioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan sebagai berikut:

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui apabila ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

**(Ghozali, 2006:41)**

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode alpha. **(Ghozali, 2006:**

**45)**

### c. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal *probability plot*. Deteksi dengan menilai penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Agar model persamaan tersebut dapat diterima secara ekonometrik, maka harus memenuhi asumsi klasik, yaitu bebas dari autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

### a. Pengujian autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain. Secara sederhana, gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan tes statistik *Durbin-Watson*. (Ghozali, 2006: 95)

### **b. Pengujian Heteroskedastisitas**

Tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari 1 pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya), (Ghozali, 2006: 105).

### **c. Pengujian Multikolinearitas**

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi yang besar diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas didapat dengan uji *Collinearity Statistik*. Menurut Ghozali (2006: 91) dalam melakukan uji multikolinearitas harus diketahui terlebih dahulu *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Selanjutnya untuk memudahkan dalam analisis data pada pembahasan penelitian ini maka dalam pengolahan dari data analisis digunakan paket program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 16.0.

## **3. Pengujian Hipotesis**

Sedangkan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah dengan menggunakan uji t dan uji F dengan taraf nyata= 0,05

**a. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

**b. Uji t**

Untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel berpengaruh terhadap variabel tak bebas. Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_a$  = variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_0$  = variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Bila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima
2. Bila probability  $t$  hitung  $<$   $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Atau

1. Bila probability  $t$  hitung  $>$  0,05  $H_0$  diterima
2. Bila probability  $t$  hitung  $<$   $H_0$  diterima  $H_1$  diterima

**c. Uji F**

Untuk menunjukkan apakah keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tak bebas, perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_a$  = variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_0$  = variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima
2. Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

Atau

1. Bila  $probability\ F_{hitung} > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak
2. Bila  $probability\ F_{hitung} < 0,05$  maka  $H_0$  diterima

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN AKTIVITASNYA**

#### **4.1 Sejarah Perusahaan**

Hotel Akasia adalah bagian dari Institut Komputer dan Perhotelan Indonesia (IKPI) Pekanbaru. Pada tahun 2002 kampus lama IKPI yang beralamat di jalan Cempaka, Sukajadi sudah tidak memadai lagi dan tidak sesuai dengan *standard* yang ada maka pada tahun 2004 Bapak Drs. Ondhi Sukmara, Msc dan Bapak Afriyendi Anas, Bsc, merembukan masalah praktikum bagi mahasiswa dan mahasiswi IKPI khususnya untuk jurusan Perhotelan. Dan mereka memutuskan untuk memindahkan kampus IKPI dari jalan Cempaka Sukajadi ke jalan Jenderal Sudirman No. 419 B dan sekaligus didirikanlah Hotel IKPI *Trainee* sebagai sarana praktikum bagi mahasiswa/i IKPI khususnya jurusan Perhotelan.

Pada awalnya hotel Akasia bernama Hotel IKPI *Trainee* dan hanya memiliki 1 ruko, pada bulan juli 2004 ruang praktikum diperluas menjadi delapan ruko. Nama Hotel dirubah menjadi Hotel Akasia pada bulan agustus 2004, dan pada tanggal 16 Agustus 2004 ada sebuah instansi pemerintah yakni BPS (Badan Pusat Statistik) yang mengadakan pelatihan di tempat *trainee* mahasiswa/i IKPI.

Hotel Akasia sekarang sudah menjadi hotel umum, hotel ini sering digunakan sebagai tempat pelatihan dari dinas pemerintah Pekanbaru dan dari instansi swasta lainnya seperti Badan Kepegawaian Pekanbaru, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Kehutanan, BPHHP WIL III PKU, BPS, Dinas Perikanan. Satpol-PP, BKP dan untuk

instansi swasta atau organisasi lainnya adalah PAUD, PERTUNI, Karang Taruna, dan masih banyak lagi lainnya. Dengan hanya memiliki 31 kamar dan 1 ruang meeting dan 1 restaurant, maka pada tahun 2008 Hotel Akasia menambah gedung baru sebanyak 4 ruko dengan beberapa fasilitas tambahan diantaranya adalah penambahan kamar sebanyak 18 kamar dan 3 ruang pertemuan dan penambahan 1 buah restaurant, gedung baru diresmikan tepat pada bulan Agustus 2008.

Dan pada bulan Juli 2009 Hotel Akasia menambah 1 ruang pertemuan lagi di lantai 3 yaitu Payung Sekaki Hall, pada bulan Februari Hotel Akasia kembali menambah kamar sebanyak 10 kamar, jadi total kamar menjadi 60 kamar. Sekarang pun Hotel Akasia masih membangun kamar, target kamar Hotel Akasia menjelang PON XII adalah sebanyak 80 kamar. Meskipun demikian Hotel Akasia ini masih digunakan sebagai tempat praktek mahasiswa/i IKPI dan kebanyakan yang bekerja di Hotel Akasia adalah para alumni mahasiswa/i IKPI itu sendiri.

Adapun fasilitas kamar yang ditawarkan Hotel Akasia terdiri dari *telephone, hot and cold water, tv, Split air conditioner, private bath room, single and double beds, Mini bar, kulkas, Ac.*

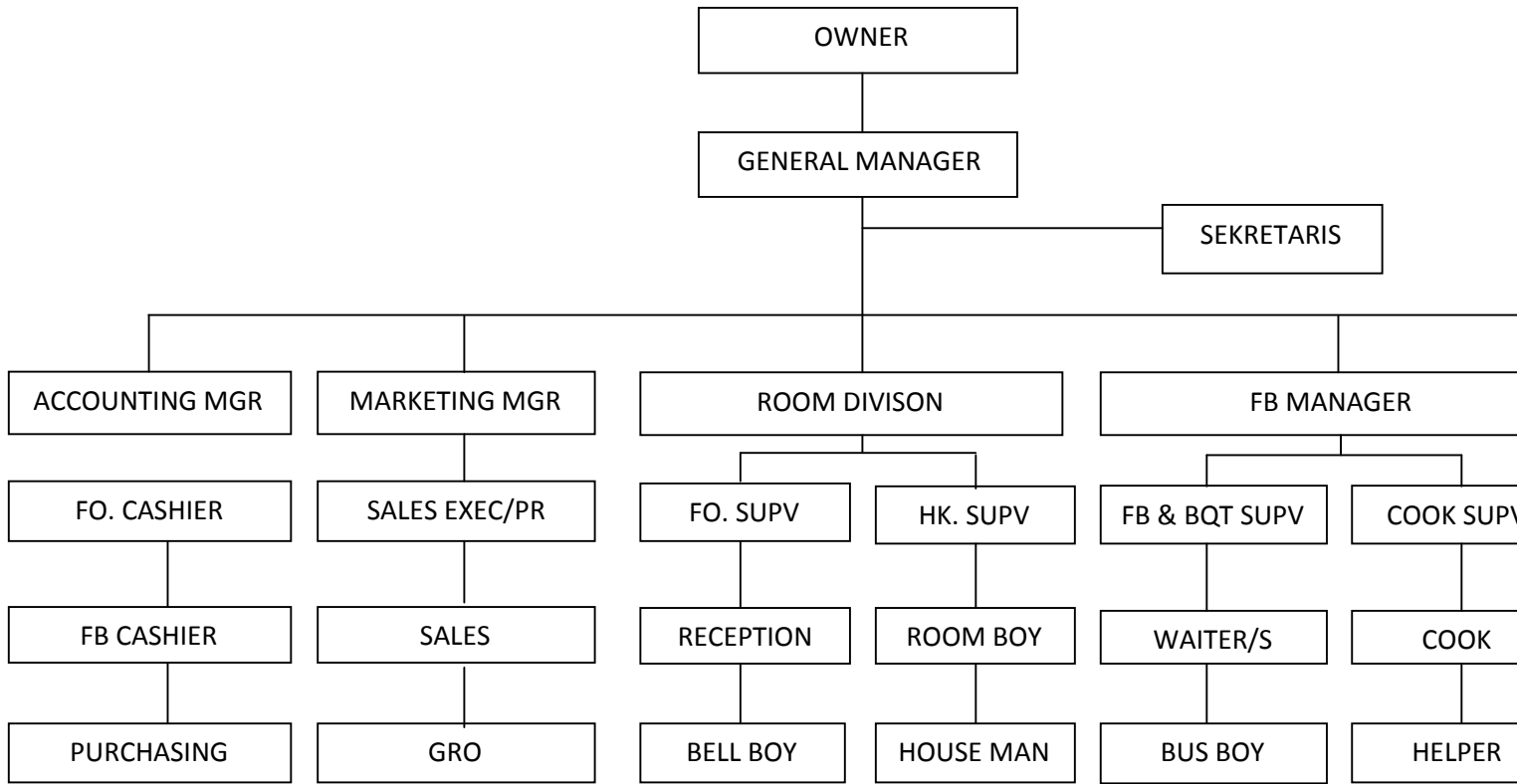
## **4.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan atas dasar kerja sama, memiliki bentuk dan susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas dari tiap-tiap unsure serta menegaskan hubungan kerja sama individu-individu dalam perusahaan. denagnadanya struktur organisasi maka akan kelihatan



pembagian tugas dan tanggung jawab untuk memudahkan dalam mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan perusahaan. struktur organisasi Hotel Akasia Pekanbaru memiliki bagan dan uraian yang terlampir pada gambar 4.1:

**Gambar 4.1: STRUKTUR ORGANISASI HOTEL AKASIA PEKANBARU**



*Sumber: Hotel Akasia Pekanbaru 2012*

### **1. *General Manager***

*General Manager* ini mempunyai tugas antara lain:

- a. Membuat rencana pengembangan usaha.
- b. Mempunyai kebijaksanaan dan mengawasi karyawan secara keseluruhan
- c. Membuat keputusan
- d. Membuat dan menetapkan tugas karyawan serta mengatur jam kerja
- e. Menetapkan gaji karyawan dan upaya penerimaan karyawan baru.

### **2. *Sekretaris***

- a. Menjawab telepon masuk ke ruangan general manager dan menyusun jadwal pertemuan general manager dengan para tamu.
- b. Bertanggung jawab dalam secretariat.

### **3. *Accounting***

#### *a. Accounting Manager*

- Memberikan informasi kepada manajemen berupa laporan harian operasional.
- Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi keluar masuknya keuangan (*cash flow*)

#### *b. Cashier*

- Menerima pembayaran dari para tamu.
- Bertanggung jawab membuat laporan harian penerimaan tamu.

#### **4. *Marketing***

- a. Membuat publikasi tentang Hotel dan mencari serta menjalin hubungan baik dengan pihak luar.
- b. Melaksanakan pemasaran tentang hotel dan membuat perjanjian kerja sama dengan biro perjalanan.

#### **5. *Front Office***

##### *a. Supervisor*

- Membuat laporan kamar dan situasi tamu setiap bulannya.
- Mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan pelayanan kepada tamu
- Memberikan informasi kepada tamu yang akan melakukan reservasi.

##### *b. Receptionist*

- Menyediakan kamar bagi tamu yang akan menginap.
- Mencatat identitas tamu.
- Menerima pesanan tamu.
- Membuat laporan tamu yang masuk maupun yang keluar Hotel.
- Membuat rekening dari setiap tamu Hotel.

##### *c. Bell Boy*

- Menjemput dan mengantar tamu yang telah memesan kamar Hotel.
- Mengantarkan barang-barang bawaan tamu sampai ke tujuan.

#### **6. *House Keeping.***

##### *a. Supervisor.*

- Mengawasi barang-barang inventaris.

- Mengawasi kelancaran administrasi perawatan peralatan dan perlengkapan.
- Melakukan pemeriksaan keseluruhan *laundry area* mengenai kebersihan, kerapian.
- Melakukan pengawasan dan pemeriksaan secara terus menerus mengenai kondisi peralatan.

*b. Room Boy.*

- Membersihkan kamar tamu dengan standar yang telah ditetapkan.
- Menerima kunci-kunci sesuai dengan penugasan yang telah diberikan.
- Melaporkan dengan segera segala kerusakan atau kehilangan barang-barang serta penemuan barang-barang tamu kepada atasan.

*c. House Man.*

- Melakukan pekerjaan pembersihan sesuai dengan petunjuk atasan.
- Membersihkan semua ruangan.
- Membersihkan semua alat-alat setelah bekerja dan menyimpannya pada tempat yang ditetapkan.

**7. Food and Beverage.**

*a. FB and BQT Supervisor.*

- Mengurus segala kepentingan restoran.
- Membuat dan menyusun menu.

*b. Waiter/s*

- Melayani segala kepentingan tamu restoran.
- Menyediakan menu makanan dan minuman restoran.

*c. Cook Supervisor.*

- Memastikan pesanan tamu restoran telah terpenuhi atau belum.
- Mengawasi kelancaran kegiatan di bagian dapu restoran.

*d. Cook.*

- Sebagai juru masak yang menyediakan makanan tamu restoran.

*e. Helper.*

- Sebagai pembantu/asisten dari juru masak dalam menyediakan pesanan tamu restoran.

**8. *Human Resources Departement.***

a. Administrasi Staf.

- Menjalankan tugas dalam mencari dan memilih tenaga kerja yang akan bekerja di Hotel.
- Membuat laporan bulanan mengenai absensi, lembur.
- Bertanggungjawab atas pemeliharaan karyawan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan.

**9. *Chief Security.***

a. Security.

- Mengetahui tujuan tamu yang datang.
- Menjaga ketertiban dan kenyamanan lingkungan Hotel.
- Bertanggungjawab secara langsung terhadap aktivitas pengamanan Hotel.

b. Parking Area.

- Menertibkan dan menjaga keamanan kendaraan yang parkir di area Hotel.

### 4.3 Aktivitas Perusahaan.

Hotel Akasia menawarkan berbagai jenis jasa antara lain:

#### 1. Bidang Akomodasi.

Bidang ini merupakan produk utama dari Hotel Akasia yang menyediakan kamar, ruangan untuk berbagai keperluan dan berbagai fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh pihak Hotel untuk memberikan kepuasan, kenyamanan bagi tamu yang datang. Untuk melengkapi produk yang ada, Hotel harus memberikan penampilan yang memikat, misalnya dengan memperlihatkan dekorasi ruangan yang menarik dan suasana yang nyaman sehingga dapat meningkatkan selera pengunjung, disamping fasilitas-fasilitas lainnya yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Hotel Akasia Pekanbaru memiliki jumlah kamar sebanyak 65 kamar, Hotel ini dibuka selama 24 jam. Adapun jenis-jenis kamar yang dimiliki adalah Standar, *Superior*, *Deluxe* dan *Executive*. Setiap jenisnya memiliki perbedaan fasilitas maupun tarif sesuai tingkatannya.

#### 2. Bidang Restaurant.

Bidang juga disebut dengan Food and Beverage atau bagian makanan dan minuman. Dimana bidang restaurant ini terpisah dengan bagian akomodasi. Berbagai jenis makanan yang ditawarkan di Restaurant ini.

Berbagai jasa yang ditawarkan oleh pihak Hotel ini berguna untuk menunjang penjualan kamar yang tujuannya agar tamu merasa senang dan terbantu dengan adanya sarana penunjang tersebut.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru, penulis mengumpulkan data dengan memberikan kuisisioner kepada pimpinan dan seluruh karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru yang berjumlah 33 orang.

Berikut ini akan dijabarkan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikannya.

**Tabel 5.1: Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	n	%
1	20-29 tahun	24	72,73
2	30-39 tahun	7	21,21
3	40-49 tahun	2	6,06
4	>50 tahun	0	0
	<b>Total</b>	33	100

*Sumber:* Data Primer yang diolah

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 33 responden ternyata yang berumur 20-29 tahun sebanyak 24 orang (72,73 %), berumur antara 30-39 tahun sebanyak 7 orang (21,21%), dan berumur antara 40-49 tahun sebanyak 2 orang (6,06%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berumur 20-29 tahun merupakan jumlah responden yang paling banyak, sedangkan responden yang berumur 40-49 merupakan jumlah responden yang paling sedikit.



**Tabel 5.2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	20	60,60
2	Perempuan	13	39,40
	<b>Total</b>	33	100

*Sumber* : Data Primer yang diolah

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 33 orang responden ternyata yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (60,60%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang (39,40%).

**Tabel 5.3 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	n	%
1	SLTA/Sederajat	1	3,03
2	D1	23	69,7
3	D2	0	0
4	D3	4	12,12
5	S1	5	15,15
6	S2	0	0
	<b>Total</b>	33	100

*Sumber* : Data Primer yang diolah

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 33 responden yang mempunyai latarbelakang pendidikan SLTA/Sederajat hanya 1 orang (3,03%), dari D1 sebanyak 23 orang (69,7%), dari D3 sebanyak 4 orang (12,12%) dan dari S1 sebanyak 5 orang (15,15%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan D1 merupakan responden yang paling banyak yaitu sebanyak 23 orang (69,7%) dan responden dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat merupakan responden yang paling sedikit yaitu hanya 1 orang (3,03%).

## **5.2 Hasil Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari motivasi dan kemampuan sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

### **5.2.1 Motivasi**

Motivasi diartikan sebagai alat pembangkit, penguat dan penggerak seseorang karyawan yang diarahkan untuk mencapai tujuan dan hasil. Karena tujuan dan hasil yang dicari karyawan inilah sebagai motivasi kerja. Tercapainya tujuan karyawan akan sekaligus mengurangi kebutuhan yang belum terpenuhi. Menurut data yang diperoleh peneliti saat turun ke lapangan bahwa pihak manajemen Hotel Akasia Pekanbaru memberikan motivasi kepada karyawannya baik dalam bentuk positif maupun negatif. Memberikan motivasi positif yakni dengan memberikan pujian, bonus, dan penghargaan kepada karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan sesuai dengan yang ditargetkan. Dan juga memberikan motivasi negatif dengan memberikan teguran dan sanksi kepada karyawan yang datang terlambat dan lalai dalam pekerjaannya.

Berikut ini adalah distribusi tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai motivasi pada Hotel Akasia Pekanbaru. Dengan mengetahui distribusi tanggapan tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang diteliti.

**Tabel 5.4 : Distribusi tanggapan responden tentang motivasi pada Hotel Akasia Pekanbaru.**

No	Motivasi	Tanggapan					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Menurut perusahaan upah yang saudara terima selama ini sudah memenuhi kebutuhan saudara sehari-hari	15	18	0	0	0	33
		45,5%	54,5%	0	0	0,00%	100%
2	bonus dan insentif yang saudara terima selama ini sudah memenuhi kebutuhan saudara sehari-hari	15	18	0	0	0	33
		45,5%	54,5%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
3	Perusahaan tempat saudara bekerja saat ini akan memberikan dana pensiun atau pesangon apabila saudara sudah tak lagi bekerja	16	17	0	0	0	33
		48,5%	51,5%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
4	Perusahaan tempat saudara bekerja saat ini akan mengasuransikan seluruh karyawannya	16	17	0	0	0	33
		48,5%	51,5%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
5	Sesama karyawan harus saling tolong menolong apabila ada yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan	14	19	0	0	0	33
		42,4%	57,6%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
6	Seharusnya atasan saudara mengunjungi karyawan apabila ada karyawan yang mengalami musibah	12	21	0	0	0	33
		36,4%	63,6%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
7	Perusahaan memberikan promosi bagi karyawan yang berprestasi	11	22	0	0	0	33
		33,3	66,7	0,00%	0,00%	0,00%	100%
8	Perusahaan memberikan hukuman ( <i>punishment</i> ) bagi karyawan yang malas bekerja	11	22	0	0	0	33
		33,3	66,7	0,00%	0,00%	0,00%	100%
9	Saudara merasa bangga dan senang karena keberhasilan saudara dalam bekerja	15	18	0	0	0	33
		45,5%	54,5%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
10	Saudara merasa senang/puas diberi kesempatan mengembangkan diri	16	17	0	0	0	33
		48,5%	51,5%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
	Jumlah	141	189	0	0	0	330
	Rata-rata	14,1	18,9	0	5	0	33
	Persentase	42,74%	57,26%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Sumber : Data Olahan, 2013

1. Untuk pernyataan menurut perusahaan upah yang saudara terima selama ini sudah memenuhi kebutuhan saudara sehari-hari. tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 45,5 % responden (15 responden) menyatakan sangat setuju, dan 54,5% (18 responden) menyatakan.
2. Untuk pernyataan tentang bonus dan insentif yang saudara terima selama ini sudah memenuhi kebutuhan saudara sehari-hari, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 45,5 % responden (15 responden) menyatakan sangat setuju, dan 54,5% (18 responden) menyatakan setuju.
3. Untuk pernyataan tentang perusahaan tempat saudara bekerja saat ini akan memberikan dana pensiun atau pesangon apabila saudara sudah tak lagi bekerja. tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 48,5 % responden (16 responden) menyatakan sangat setuju, dan 51,5% (17 responden) menyatakan setuju.
4. Untuk pernyataan tentang Perusahaan tempat saudara bekerja saat ini akan mengasuransikan seluruh karyawannya. tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 48,5 % responden (16 responden) menyatakan sangat setuju, dan 51,5% (17 responden) menyatakan setuju.
5. Untuk pernyataan tentang sesama karyawan harus saling tolong menolong apabila ada yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan. tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun

kurang setuju. 42,4 % responden (14 responden) menyatakan sangat setuju, dan 57,6% (19 responden) menyatakan setuju.

6. Untuk pernyataan tentang seharusnya atasan saudara mengunjungi karyawan apabila ada karyawan yang mengalami musibah, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 36,4% responden (12 responden) menyatakan sangat setuju, dan 63,6% (21 responden) menyatakan setuju.
7. Untuk pernyataan tentang perusahaan memberikan promosi bagi karyawan yang berprestasi, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 33,33% responden (11 responden) menyatakan sangat setuju, dan 66,7% (22 responden) menyatakan setuju.
8. Untuk pernyataan perusahaan memberikan hukuman (*punishment*) bagi karyawan yang malas bekerja, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 33,33% responden (11 responden) menyatakan sangat setuju, dan 66,7% (22 responden) menyatakan setuju.
9. Untuk pernyataan saudara merasa bangga dan senang karena keberhasilan saudara dalam bekerja, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 45,5% responden (15 responden) menyatakan sangat setuju, dan 54,5% (18 responden) menyatakan setuju.
10. Untuk pernyataan saudara merasa senang/puas diberi kesempatan

mengembangkan diri, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 48,5% responden (16 responden) menyatakan sangat setuju, dan 51,5% (17 responden) menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa hasil dari kesepuluh pernyataan untuk variabel motivasi responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 141 tanggapan (42,74%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 189 tanggapan (57,26%), 0% kurang setuju, 0% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

Dari kesepuluh pernyataan yang ada, para responden paling banyak (66,7%) setuju dengan pernyataan perusahaan memberikan promosi bagi karyawan yang berprestasi dan perusahaan memberikan hukuman (*punishment*) bagi karyawan yang malas bekerja. Jadi sebaiknya manajemen Hotel Akasia pekanbaru lebih memperhatikan karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan, baik itu berupa pujian ataupun bonus sehingga mereka semakin semangat meningkatkan kinerjanya. Dan juga memotivasi karyawan yang lain agar lebih berprestasi serta memberikan sanksi kepada karyawan yang malas berupa peringatan atau hukuman, pemotongan uang makan dan sebagainya.

### **5.2.2 Kemampuan**

Kemampuan merujuk ke kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu (**Robbins, 2006:52**). Kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh

seseorang. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan. Menurut data yang diperoleh peneliti saat turun ke lapangan bahwa karyawan pada Hotel Akasia rata-rata berada pada usia produktif, sehingga mereka lebih cekatan dan bergairah dalam bekerja karena masih dalam usia produktif. Dan juga tingkat pendidikan karyawan rata-rata adalah diploma 1 (D1). Para karyawan juga cukup terampil dan ramah dalam melayani para pengunjung.

Berikut ini adalah distribusi tanggapan responden untuk setiap pernyataan yang diajukan mengenai kemampuan pada Hotel Akasia Pekanbaru.

**Tabel 5.5 : Distribusi tanggapan responden tentang kemampuan pada Hotel Akasia Pekanbaru**

No	Kemampuan	Tanggapan					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Perusahaan akan meletakkan saudara pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian saudara	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0	0	0,00%	100%
2	Perusahaan mengharuskan saudara mampu menguasai teknis yang ada dalam perusahaan dalam melaksanakan tugas	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
3	Perusahaan mengharuskan saudara selalu meningkatkan pendidikan dan kejuruan tentang perhotelan	23	10	0	0	0	33
		69,7%	30,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
4	Sebaiknya saudara selalu meningkatkan pengetahuan yang ada hubungannya dengan perhotelan	23	10	0	0	0	33
		69,7%	30,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
5	Perusahaan menginginkan saudara mempunyai kemampuan dalam berinteraksi	22	11	0	0	0	33
		66,7%	33,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
6	Sebaiknya saudara mempunyai kemampuan dalam mengelola informasi mengenai masalah yang terjadi dan mencari cara pemecahannya	23	10	0	0	0	33
		69,7%	30,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
7	Perusahaan menuntut saudara mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat	19	14	0	0	0	33
		57,6%	42,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
8	Sebaiknya saudara mampu berkoordinasi dengan karyawan lain dalam bekerja	20	13	0	0	0	33
		60,6	39,4	0,00%	0,00%	0,00%	100%
9	Dalam bekerja, seharusnya saudara selalu menjunjung tinggi asas kepuasan serta kenyamanan tamu	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
10	Saudara dituntut selalu melakukan yang terbaik dalam melayani tamu	22	11	0	0	0	33
		66,7%	33,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
	Jumlah	212	118	0	0	0	330
	Rata-rata	21,2	11,8	0	5	0	33
	Persentase	64,25%	35,75%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Sumber : Data Olahan, 2013



1. Untuk pernyataan perusahaan akan meletakkan saudara pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian saudara. tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
2. Untuk pernyataan perusahaan mengharuskan saudara mampu menguasai teknis yang ada dalam perusahaan dalam melaksanakan tugas, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
3. Untuk pernyataan perusahaan mengharuskan saudara selalu meningkatkan pendidikan dan kejuruan tentang perhotelan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 69,7% responden (23 responden) menyatakan sangat setuju, dan 30,3% (10 responden) menyatakan setuju.
4. Untuk pernyataan sebaiknya saudara selalu meningkatkan pengetahuan yang ada hubungannya dengan perhotelan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 69,7% responden (23 responden) menyatakan sangat setuju, dan 30,3% (10 responden) menyatakan setuju.
5. Untuk pernyataan perusahaan menginginkan saudara mempunyai kemampuan dalam berinteraksi, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 66,7% responden

(22 responden) menyatakan sangat setuju, dan 33,3% (11 responden) menyatakan setuju.

6. Untuk pernyataan sebaiknya saudara mempunyai kemampuan dalam mengelola informasi mengenai masalah yang terjadi dan mencari cara pemecahannya, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 69,7% responden (23 responden) menyatakan sangat setuju, dan 30,3% (10 responden) menyatakan setuju.
7. Untuk pernyataan perusahaan menuntut saudara mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 57,6% responden (19 responden) menyatakan sangat setuju, dan 42,4% (14 responden) menyatakan setuju.
8. Untuk pernyataan sebaiknya saudara mampu berkoordinasi dengan karyawan lain dalam bekerja, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
9. Untuk pernyataan dalam bekerja, seharusnya saudara selalu menjunjung tinggi asas kepuasan serta kenyamanan tamu, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.

10. Untuk pernyataan saudara dituntut selalu melakukan yang terbaik dalam melayani tamu. bahwa tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 66,7% responden (22 responden) menyatakan sangat setuju, dan 33,3% (11 responden) menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa hasil dari kesepuluh pernyataan untuk variabel motivasi responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 212 tanggapan (64,25%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 118 tanggapan (35,75%), 0 % kurang setuju, 0% tidak setuju dan 0% sangat tidak setuju.

Dari kesepuluh pernyataan yang ada mayoritas responden (69,7 %) sangat setuju dengan pernyataan perusahaan mengharuskan saudara selalu meningkatkan pendidikan dan kejuruan tentang perhotelan dan sebaiknya saudara selalu meningkatkan pengetahuan yang ada hubungannya dengan perhotelan serta sebaiknya saudara mempunyai kemampuan dalam mengelola informasi mengenai masalah yang terjadi dan mencari cara pemecahannya. Jadi sebaiknya pihak manajemen Hotel Akasia Pekanbaru mulai menaikkan standart bagi perekrutan karyawan baru. Dengan lebih memilih calon karyawan yang memiliki pendidikan lebih tinggi dan sebaiknya yang memiliki latar belakang perhotelan dan juga melatih karyawan agar terbiasa dan memiliki kemampuan dalam menghadapi masalah dan mencari pemecahannya.

### 3. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*-nya. (Siagian, 2006:168). Menurut data yang diperoleh peneliti pada saat turun ke lapangan bahwa rata-rata karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru cukup baik dalam menjalankan tugasnya dan menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Dan juga mereka cukup bisa menciptakan suasana yang nyaman dengan keramahan mereka.

Berikut ini adalah distribusi tanggapan responden untuk setiap tanggapan yang diajukan mengenai kinerja pada Hotel Akasia Pekanbaru. Dengan mengetahui distribusi tanggapan tersebut, maka akan dapat diperoleh hasil mengenai tanggapan responden terhadap hal yang diteliti.

**Tabel 5.6 : Distribusi tanggapan responden tentang kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru**

No	Kinerja	Tanggapan					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Sebagai seorang karyawan saudara selalu diminta untuk disiplin dalam menyelesaikan tugas	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0	0	0,00%	100%
2	Saudara selalu dituntut menaati peraturan-peraturan yang ditetapkan perusahaan	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
3	Sebagai seorang karyawan saudara harus menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang ditetapkan	22	11	0	0	0	33
		66,7%	33,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
4	Saudara selalu bisa mencapai target yang telah ditetapkan	21	12	0	0	0	33
		63,6%	36,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
5	Sebaiknya saudara memiliki kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaan saudara	21	12	0	0	0	33
		63,6%	36,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
6	Saudara harus selalu meningkatkan kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru untuk menunjang pekerjaan saudara	23	10	0	0	0	33
		69,7%	30,3%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
7	Saudara memiliki kemampuan bekerjasama dengan karyawan lain dalam mengerjakan tugas yang diberikan	20	13	0	0	0	33
		60,6%	39,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
8	Saudara memiliki kemampuan bekerjasama dengan karyawan lain dalam mengerjakan tugas yang diberikan	21	12	0	0	0	33
		63,6%	36,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
9	Saudara dituntut untuk selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan	21	12	0	0	0	33
		63,6%	36,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
10	Saudara diminta selalu mengevaluasi hasil pekerjaan saudara	21	12	0	0	0	33
		63,6%	36,4%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
	Jumlah	210	120	0	0	0	330
	Rata-rata	21	12	0	0	0	33
	Persentase	64,16%	36,38%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

Sumber : Data Olahan, 2013

1. Untuk pernyataan sebagai seorang karyawan saudara selalu diminta untuk disiplin dalam menyelesaikan tugas, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
2. Untuk pernyataan saudara selalu dituntut menaati peraturan-peraturan yang ditetapkan perusahaan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
3. Untuk pernyataan sebagai seorang karyawan saudara harus menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target yang ditetapkan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 66,7% responden (22 responden) menyatakan sangat setuju, dan 33,3% (11 responden) menyatakan setuju.
4. Untuk pernyataan saudara selalu bisa mencapai target yang telah ditetapkan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 63,6% responden (21 responden) menyatakan sangat setuju, dan 36,4% (12 responden) menyatakan setuju.
5. Untuk pernyataan sebaiknya saudara memiliki kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaan saudara, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 63,6% responden (21 responden) menyatakan sangat

setuju, dan 36,4% (12 responden) menyatakan setuju.

6. Untuk pernyataan saudara harus selalu meningkatkan kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru untuk menunjang pekerjaan saudara, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 69,7% responden (23 responden) menyatakan sangat setuju, dan 30,3% (10 responden) menyatakan setuju.
7. Untuk pernyataan saudara memiliki kemampuan bekerjasama dengan karyawan lain dalam mengerjakan tugas yang diberikan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 60,6% responden (20 responden) menyatakan sangat setuju, dan 39,4% (13 responden) menyatakan setuju.
8. Untuk pernyataan saudara selalu berusaha menjalankan tugas pekerjaan dengan bekerja sama dengan orang lain, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 63,6% responden (21 responden) menyatakan sangat setuju, dan 36,47% (12 responden) menyatakan setuju.
9. Untuk pernyataan Saudara dituntut untuk selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun kurang setuju. 63,6% responden (21 responden) menyatakan sangat setuju, dan 36,4% (12 responden) menyatakan setuju.
10. Untuk pernyataan saudara diminta selalu mengevaluasi hasil pekerjaan saudara, tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak

setuju maupun kurang setuju. 63,6% responden (21 responden) menyatakan sangat setuju, dan 36,4% (12 responden) menyatakan setuju.

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan karyawan tentang kinerja yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 64,16% menyatakan sangat setuju, 12 orang atau sebesar 36,38 % menyatakan setuju. Dari persentase tersebut maka disimpulkan bahwa rata-rata karyawan menyatakan sangat setuju dengan kinerja yang telah mereka capai.

Dari kesepuluh pernyataan yang diajukan mayoritas responden (69,7 %) menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tentang saudara harus selalu meningkatkan kemampuan dalam menciptakan hal-hal baru untuk menunjang pekerjaan saudara. Jadi sebaiknya pihak manajemen Hotel Akasia Pekanbaru mengharuskan agar karyawannya lebih kreatif dan inovatif dalam bekerja, sehingga mereka bisa melakukan hal-hal baru yang dapat menunjang pekerjaan mereka hingga dapat meningkatkan tingkat hunian yang ada didalam Hotel Akasia Pekanbaru.

### **5.3 Uji Kualitas Data**

#### **5.3.1 Uji Validitas**

Validitas merupakan konsep pengukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut menghasilkan hasil ukur sesuai dengan tujuan pengukurannya. Jika suatu



item pernyataan dinyatakan tidak valid maka item pernyataan itu tidak dapat digunakan dalam uji-uji selanjutnya. Uji validitas dengan melihat koefisien korelasi (*pearson correlation*) antara butir-butir pernyataan dengan skor jawaban.

Butir-butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Dalam penelitian ini nilai  $r$  tabel diketahui sebesar 0,344

**Tabel 5.7 : Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Motivasi**

No. Butir pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Kritik Pengujian	Keterangan
1	0,773	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
2	0,773	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
3	0,764	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
4	0,764	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
5	0,748	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
6	0,728	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
7	0,754	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
8	0,754	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
9	0,679	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
10	0,707	0,344	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian

**Tabel 5.8: Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kemampuan**

No. Butir pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kritik Pengujian	keterangan
1	0,607	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
2	0,607	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
3	0,707	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
4	0,659	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
5	0,644	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
6	0,707	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
7	0,561	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
8	0,518	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
9	0,584	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
10	0,598	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian

**Tabel 5.9 : Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kinerja Karyawan**

No. Butir pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kritik Pengujian	keterangan
1	0,633	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
2	0,633	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
3	0,673	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
4	0,705	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
5	0,749	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
6	0,668	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
7	0,633	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
8	0,619	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
9	0,705	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
10	0,661	0,344	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi seluruh butir pernyataan Motivasi, Kemampuan dan Kinerja Karyawan. Dari penghitungan tersebut seluruhnya mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,344) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan Motivasi, Kemampuan dan Kinerja Karyawan yang ada pada instrumen penelitian tersebut layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan suatu konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Pengukuran yang reliable menunjukkan instrument sudah dipercaya sehingga menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas adalah alat untuk indikator dari variabel dan konstruk. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* sama atau lebih dari 0,6. Adapaun hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.10 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian**

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut of Value</i>	Keterangan
Motivasi	0,936	0,6	Reliabel
Kemampuan	0,885	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,908	0,6	Reliabel

*Sumber:* Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat, koefisien alpha untuk variabel motivasi (X1) sebesar 0,936 ( $>0,6$ ). Variabel kemampuan (X2) memiliki koefisien alpha sebesar 0,885 ( $>0,6$ ), dan variabel kinerja karyawan sebesar 0,908 ( $>0,6$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian reliable karena nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai koefisien alpha 0,6.

## 5.4 Uji Asumsi Klasik

### 5.4.1 Uji Normalitas Data

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal probability plot. Deteksi dengan menilai penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik.

Dasar pengambilan keputusan:

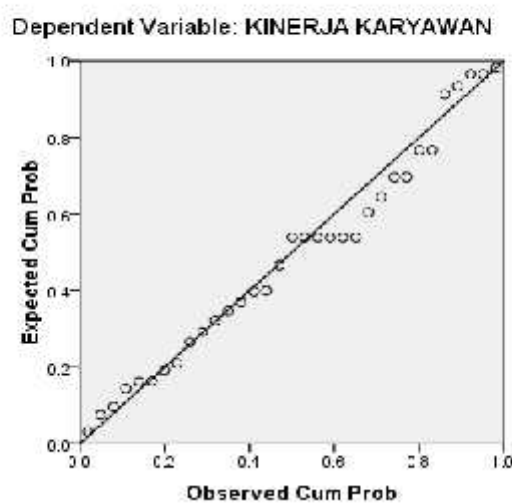
- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi.

Deteksi normalitas dilihat dengan menggunakan grafik normal *P-P Plot of*

*Regression Standardized Residual*. Pada gambar terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 5.1 : Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber* : Data Olahan, 2013

Berdasarkan gambar normal P-P Plot diatas, dapat dilihat bahwa data berada disekitar garis diagonal, jadi dapat disimpulkan bahwa data penelitian normal dan layak untuk diuji.

#### 5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dengan menggunakan VIF paling jamak dilakukan dalam penelitian di Indonesia. Asumsi multikolinearitas terpenuhi jika nilai VIF pada *output* SPSS disekitar  $< 5$ , dan mempunyai angka *tolerance*  $> 0,1$  maka dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas, data yang baik dapat dikatakan

bebas multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas disimpulkan seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.11 : Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	MOTIVASI	.737	1.357
	KEMAMPUAN	.737	1.357

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Primer yang diolah 2013

Pada tabel diatas menunjukkan nilai *tolerance* untuk variabel motivasi adalah sebesar 0,737 dengan VIF sebesar 1,357. Dan nilai tolerance untuk variabel kemampuan 0,737 dengan VIF sebesar 1,357. Nilai semua variabel menunjukkan bahwa  $VIF < 5$  yang menyatakan terbebas dari asumsi multikolinearitas, dan dari nilai *tolerance* terlihat bahwa semua variabel  $> 0,1$  yang menyatakan bebas dari asumsi multikolinearitas. Kedua nilai dari VIF dan nilai *tolerance* terbebas dari asumsi multikolinearitas maka regresi dapat dilanjutkan.

#### 5.4.3 Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi Autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat angka Durbin Watson. Secara umum bisa diambil patokan:

1. Angka D-W dibawah -2 beararti ada korelasi positif
2. Angka D-W diantara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi

3. Angka D-W diatas +2 bearti ada autokorelasi negative

**Tabel 5.12 : Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.532	.24664	1.607

a. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

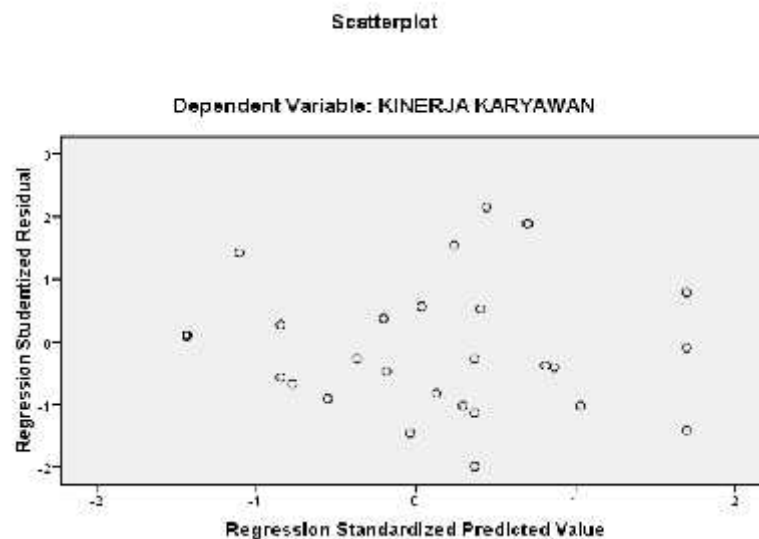
*Sumber* : Data Olahan, 2013

Pada tabel diatas, terlihat bahwa angka Durbin Watson diantara -2 sampai +2 yaitu sebesar 1,607 yang berarti terdapat autokorelasi negatif antar variabel independen. Dan dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena tidak terjadi autokorelasi.

#### 5.4.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan yang lain (Ghozali, 2007:125). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

**Gambar 5.2 : Diagram Scatterplot Kinerja Karyawan**



*Sumber* : Data Olahan, 2013

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

### 5.5 Analisa Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan regresi linear, dilakukan dengan menggunakan metode enter, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan kinerja karyawan sebagai variabel dependen dan motivasi dan kemampuan sebagai variabel independen. Hasil hipotesis seperti yang tercantum dalam tabel berikut ini:

Tabel berikut ini akan memperlihatkan hasil dari perhitungan untuk analisis regresi.



**Tabel 5.13 : Hasil Uji Regresi berganda**

Variabel Independen	Kinerja Karyawan		
	Beta	t	Sig
Konstanta	0,596		
Motivasi (X1)	0,397	3,122	0,004
Kemampuan (X2)	0,448	2,996	0,005
R square	0,561	R= 0,749	
F Hitung	19,162		
F Sign	0,000		

Sumber : Data olahan, 2013

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 0,596 + 0,397X_1 + 0,448X_2$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,596. Artinya adalah apabila Motivasi dan Kemampuan diasumsikan nol (0), maka Kinerja Karyawan bernilai 0,596.
2. Nilai koefisien regresi variabel Motivasi sebesar 0,397. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Motivasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,397 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kemampuan sebesar 0,448. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Kemampuan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,448 dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression). Berdasarkan uji signifikansi simultan (F test), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji signifikansi parameter individual (t test). Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 16.0.

### 1. Uji Simultan (Uji F)

Diketahui F hitung sebesar 19,162 dengan signifikansi 0,000. F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:

$$F_{\text{tabel}} = n - k - 1 ; k$$

$$F_{\text{tabel}} = 33 - 2 - 1 ; 2$$

F tabel = 30 ; 2 (Lihat tabel F dengan df1 = 2 dan df2 = 30 pada level of significance 5 %)

$$F_{\text{tabel}} = 3,316$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Apabila  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  atau  $P_{\text{value}} >$  dikatakan tidak signifikan. Dan sebaliknya jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  atau  $P_{\text{value}} <$  dikatakan signifikan. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen.

Dari hasil dapat diperoleh  $F_{\text{hitung}} 19,162 > F_{\text{tabel}} 3,316$  dan  $P_{\text{value}} 0,000 <$

0,05 yang berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan variabel dependen.

Artinya variabel motivasi dan kemampuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau dengan kata lain  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh antara motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan diterima dan  $H_o$  yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan ditolak.

## 2. Uji parsial (Uji t)

Setelah diketahui adanya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, selanjutnya perlu diketahui apakah semua variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t statistik. Pengujian dilakukan dengan dua arah (2 *tail*) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan *degree of freedom* (df) = n - k.

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak. Hasil penelitian dengan menggunakan uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.14 : Hasil Analisis Regresi Uji Parsial**

Variabel	Beta	T hitung	T tabel	Sign
Motivasi (X1)	0,397	3,112	2,042	0,004
Kemampuan (X2)	0,448	2,996	2,042	0.005

*Sumber:* Data olahan SPSS versi 16

Untuk menguji signifikansi dari variabel independen, dilihat dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak. Besarnya  $t_{hitung}$  dapat dilihat dari tabel diatas dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,042. Dari tabel diatas, diperoleh hasil pengujian parsial variabel bebas sebagai berikut:

1. Motivasi. Diketahui  $t_{hitung}$  (3,112)  $>$   $t_{tabel}$  (2,042) dan Sig. (0,004)  $<$  0,05. Artinya variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
2. Kemampuan. Diketahui  $t_{hitung}$  (2,996)  $>$   $t_{tabel}$  (2,042) dan Sig. (0,005)  $<$  0,05. Artinya variabel Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Diketahui bahwa Motivasi berpengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$ nya paling besar / signifikansinya paling kecil.

Karena  $t_{hitung} > T_{tabel}$  dan nilai  $P_{value}$  lebih kecil dari nilai alpha 0,05, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi karena nilai  $t$

hitungnya paling besar dan signifikansinya paling kecil.

### **3. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Berdasarkan perhitungan nilai R sebesar 0,749, berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen cukup kuat karena  $R > 0,5$ . Nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,561 artinya 56,1% kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor motivasi dan kemampuan, sedangkan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan pada hotel akasia pekanbaru, maka peneliti menarik kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi Hotel Akasia Pekanbaru untuk memperbaiki kekurangan dalam meningkatkan motivasi dan kemampuan agar meningkatkan kinerja karyawan.

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel X1 (motivasi) dan variabel X2 (kemampuan) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,162 > 3,316$ ) dan tingkat si.  $0,000 < 0,05$ .

karyawan yang mempunyai kemampuan yang mumpuni dan dimotivasi dengan baik oleh atasannya akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Karyawan yang ahli dalam bidang pekerjaannya akan merasa senang dalam mengerjakan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Apalagi dengan didukung pemberian motivasi yang baik dari pihak atasan.

2. Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel motivasi (X1) nilai thitung  $>$  ttabel  $3,112 > 2,042$  dan sig.  $0,004 < 0,05$ . Variabel kemampuan (X2) nilai thitung  $>$

ttabel  $2,996 > 2,042$  dan sig.  $0,005 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Variabel yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru adalah variabel X1 (motivasi). Karena selain memiliki kemampuan yang mumpuni, karyawan harus dimotivasi dengan baik agar bersemangat dan bergairah dalam menjalani tugas di setiap harinya. Dan menjadi lebih tertantang untuk terus meningkatkan kinerjanya agar mendapatkan penghargaan ataupun bonus yang dijanjikan oleh pihak perusahaan.

3. Berdasarkan perhitungan uji koefisien korelasi ganda diketahui nilai R sebesar 0,749. Artinya bahwa korelasi ganda antara variabel independen (motivasi dan kemampuan) dengan variabel dependen (kinerja karyawan) memiliki hubungan yang kuat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,561 artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (motivasi dan kemampuan) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) adalah sebesar 56,1%, sedangkan sisanya sebesar 43,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Jadi tidak hanya motivasi dan kemampuan saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru, karena motivasi dan kemampuan hanya memberi pengaruh sebesar 56,1 % dan sisanya 43,9 % dipengaruhi oleh faktor lain

yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, komunikasi, disiplin kerja dan lain-lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan motivasi dan kemampuan secara terpisah (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru dan variabel yang berpengaruh dominan adalah motivasi. Motivasi dan kemampuan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru sebesar 56,1 %. Dan sisanya 43,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru maka beberapa saran yang mungkin dapat berguna beneliti akan memberi saran yang mungkin berguna bagi Hotel Akasia Pekanbaru.

### **Saran Bagi Manajemen Hotel Akasia Pekanbaru**

Variabel motivasi dan kemampuan layak untuk dipertimbangkan, hal ini dikarenakan motivasi dan kemampuan dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru. Untuk itu hendaknya pihak manajemen Hotel Akasia Pekanbaru senantiasa memperhatikan motivasi dan kemampuan karyawannya.

1. Koefisien regresi variabel motivasi menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien beta 0,397. Sehingga hendaknya pihak manajemen Hotel Akasia Pekanbaru terus mengupayakan dan meningkatkan motivasi dengan cara memberikan



penghargaan baik itu berupa pujian, paket liburan ataupun bonus kepada karyawan yang menyelesaikan tugasnya sesuai dengan yang ditargetkan, dan juga kepada karyawan yang melayani para tamu dengan sangat baik. Dan hendaknya pihak manajemen juga memberikan sanksi kepada karyawan yang lalai atau yang tidak menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya sebagai mana mestinya.

2. Koefisien regresi kemampuan menunjukkan nilai 0,448 dan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang lebih kecil terhadap kinerja karyawan pada Hotel Akasia Pekanbaru. Dalam hal ini hendaknya pihak manajemen hotel agar memperhatikan kemampuan apa yang harus dipelajari dan ditingkatkan oleh para karyawan. Yakni dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kemampuan para karyawan. Baik itu kemampuan dalam melayani para tamu hotel, menciptakan suasana yang ramah dan nyaman hingga kemampuan untuk berinteraksi dengan baik (kemampuan berbicara dan bahasa). Dan selalu tersenyum kepada semua pengunjung dan menanyakan apa yang mereka butuhkan.

## Daftar Pustaka

- Ardana, Komang dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dessy, Astarina. 2011. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau. Pekanbaru
- Ekaningsih, Ana Sri. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja dengan Persepsi Lingkungan Kerja sebagai Variabel Pemoderasi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bulukan Tarakan.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Cetakan kesebelas, Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2010. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kiki, Amelia. 2011. *Pengaruh Pengembangan Karir, Kemampuan, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau.Pekanbaru
- Lina Ananta, MSi dan Lena Ellitan, ph.D, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta
- Malthis, L Robert dan Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Sepuluh)*. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama.

- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nitisemito, Alex S. 2005. *Manajemen Personalia (manajemen Sumber Daya manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Rakhmat. 2006. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Cabang Bandung)*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Rivai, Veithzal, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Dari teori ke Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_, 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. (edisi kesepuluh)*. Jakarta : PT. Indeks
- Siagian, Sondang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sigit, Soehardi. 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: BPFE UST
- Simanjuntak, Payman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar manajemen*. Jakarta:Kencana
- Sulistiyani, ambar teguh dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasional Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sylviana. 2012. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau. Pekanbaru.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Wahyuningrum. 2008. *Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanjungharjo Kabupaten Grobogan*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang

Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana

Wirawan. 2009: *evaluasi kinerja sumber daya manusia, salemba empat*. Jakarta