



**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SULAWESI DI JEMBER**

*The Effect of Motivation on Employee Performance at Sulawesi Hotel
In Jember*

SKRIPSI

Oleh:

**SITI TOYIBATUL HASANAH
NIM 130910202043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL SULAWESI DI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

**SITI TOYIBATUL HASANAH
NIM 130910202043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu memberikan do'a, semangat, motivasi dan dukungan selama mengerjakan skripsi.

1. Ayahanda Kusnan dan Ibunda Halimah yang selalu Ananda sayangi dan hormati.
2. Kakek dan Nenek yang selalu Ananda sayangi dan horrmati.
3. Adikku tercinta, Luk-luil Maknunah yang selalu menyayangiku, memberikan semangat dan doanya.
4. Keluarga terdekatku yang selalu mendukungku.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

MOTO

“Bekerjalah tanpa suara, dan biarkan kesuksesan Anda yang berbunyi nyaring”

(Frank Ocean)^{*)}

^{*)}kata mutiara Frank Ocean <https://www.cermati.com/artikel/11-kata-kata-motivasi-kerja-yang-akan-membuatmu-sukses>. [15 Mei 2018]

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Toyibatul Hasanah

NIM : 130910202043

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah penulis sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Peneliti bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Mei 2018

Yang Menyatakan

Siti Toyibatul Hasanah
NIM 130910202043

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
HOTEL SULAWESI DI JEMBER**

Oleh:

**SITI TOYIBATUL HASANAH
NIM : 130910202043**

Dosen Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Sutrisno, M.Si
Dosen Pembimbing II : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 Juli 2018
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
jam : 08.00 WIB

Tim Penguji:
Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP. 195704071986091001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. Sutrisno, M.Si
NIP. 195807051985031002

Drs. Rudy Eko Pramono M.Si
NIP. 195908201988031002

Penguji Anggota,

Penguji Anggota,

Dr. Djoko Poernomo M, Si
NIP. 196002191987021001

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember; Siti Toyibatul Hasanah; 130910202043; 2018; 102 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait penurunan kinerja karyawan Hotel Sulawesi beberapa tahun terakhir. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress kerja, kondisi fisik, pekerjaan, sistem kompensasi dan aspek-aspek ekonomi. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan motivasi. Pemberian motivasi sangat penting dilakukan agar karyawan dalam berkerja dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan yang secara langsung akan berdampak terhadap kinerja dari karyawan tersebut. Motivasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan suatu aktifitas kerja. Motivasi mendorong timbulnya perilaku yang mempengaruhi, serta berfungsi sebagai pendorong dan penggerak. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai sebagian besar bergantung pada motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi dalam berkerja cenderung akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independent dalam penelitian ini adalah motivasi, dan variabel dependent yaitu kinerja karyawan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Hotel Sulawesi dari departemen *Front Office, Front Food and beverage, Kichen, Room boy, Laundry, Engineering, Driver, Gardener, Security,Logistik* dan *Linen* yang berjumlah 45 orang. Alasan pemilihan populasi ini karena pentingnya karyawan operasional sebagai pelaksana kegiatan operasional Hotel Sulawesi untuk mencapai kinerja yang baik. Pada penelitian ini

tidak ada teknik pengambilan sampel, karena seluruh populasi yakni karyawan operasional yang berjumlah 45 dijadikan sebagai sampel sehingga sampelnya merupakan sampel jenuh. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t) dan uji R^2 (koefisien determinasi).

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara motivasi dengan kinerja karyawan. Artinya apabila motivasi semakin meningkat, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan atau sama dengan nol.

Uji hipotesis menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya motivasi, maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan Hotel Sulawesi. Sedangkan nilai *r square* menunjukkan bahwa variabel motivasi memberikan sumbangan/ kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi. Sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
4. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas segala pengetahuan, pelayanan administrasi dan penyedia referensi.
6. Bapak Amrul Wibisono, selaku Manager Hotel Sulawesi Di Jember terimakasih sudah menerima saya dan memberikan ijin untuk saya melakukan penelitian, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh karyawan Hotel Sulawesi Di Jember terimakasih sudah membantu dan mendoakan sehingga skripsi ini terselesaikan.

8. Seluruh pihak yang belum disebut diatas, terimakasih atas segala bantuan selama proses penulisan skripsi ini.

Peneliti juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin.

Jember, 15 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.2 Motivasi.....	14
2.2.1 Pengertian Motivasi.....	14
2.2.2 Jenis-Jenis Motivasi.....	15
2.2.3 Tujuan Motivasi.....	16
2.2.4 Proses Motivasi	16
2.2.5 Upaya-Upaya Memotivasi Karyawan	17

2.2.6 Indikator-Indikator Motivasi.....	18
2.3 Kinerja Karyawan.....	20
2.3.1 Pengertian Kinerja	20
2.3.2 Pengertian Kinerja Karyawan	21
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	22
2.3.4 Penilaian Kinerja.....	22
2.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja	25
2.3.6 Indikator-Indikator Penilaian Kinerja	27
2.4 Hotel	28
2.4.1 Pngertian Hotel	28
2.4.2 Jenis-Jenis Hotel	28
2.4.3 Klasifikasi Hotel	29
2.5 Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Karyawan.....	31
2.6 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tipe Penelitian.....	35
3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.4 Model Hipotesis.....	38
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5.1 Motivasi atau Variabel Independent (X).....	39
3.5.2 Kinerja Karyawan atau Variabel Independent (Y)	41
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.6.1 Jenis Data	43
3.6.2 Sumber Data.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7.1 Metode Angket atau Kuesioner	45
3.7.2 Metode Wawancara	45
3.8 Tahap Pengolahan Data.....	45
3.9.1 Pemeriksaan Data atau <i>Editing</i>	45

3.9.2 Pemberian Kode.....	45
3.9.3 Tabulasi Data	45
3.9 Skala Pengukuran Variabel	47
3.10 Uji Instrumen	47
3.11.1 Uji Validitas	47
3.11.2 Uji Reliabilitas	47
3.11 Metode Analisis Data	48
3.12.1 Uji Normalitas	48
3.12.2 Regresi Linier Sederhana.....	48
3.12 Uji Hipotesis	49
3.13.1 Uji Statistik t	49
3.13.2 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	50
3.13 Kerangka Pemecahan Masalah	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1 Sejarah Hotel Sulawesi	53
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Sulawesi	54
4.1.3 Tujuan Perusahaan	54
4.1.4 Fasilitas Hotel Sulawesi.....	55
4.1.5 Struktur Organisasi	56
4.1.6 Personalia Hotel Sulawesi	61
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Karakteristik Responden	63
4.2.2 Uji Instrumen Data	66
4.2.3 Uji Normalitas Data	68
4.2.4 Regresi Linier Sederhana	68
4.2.5 Uji Hipotesis.....	70
4.3 Pembahasan	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	89

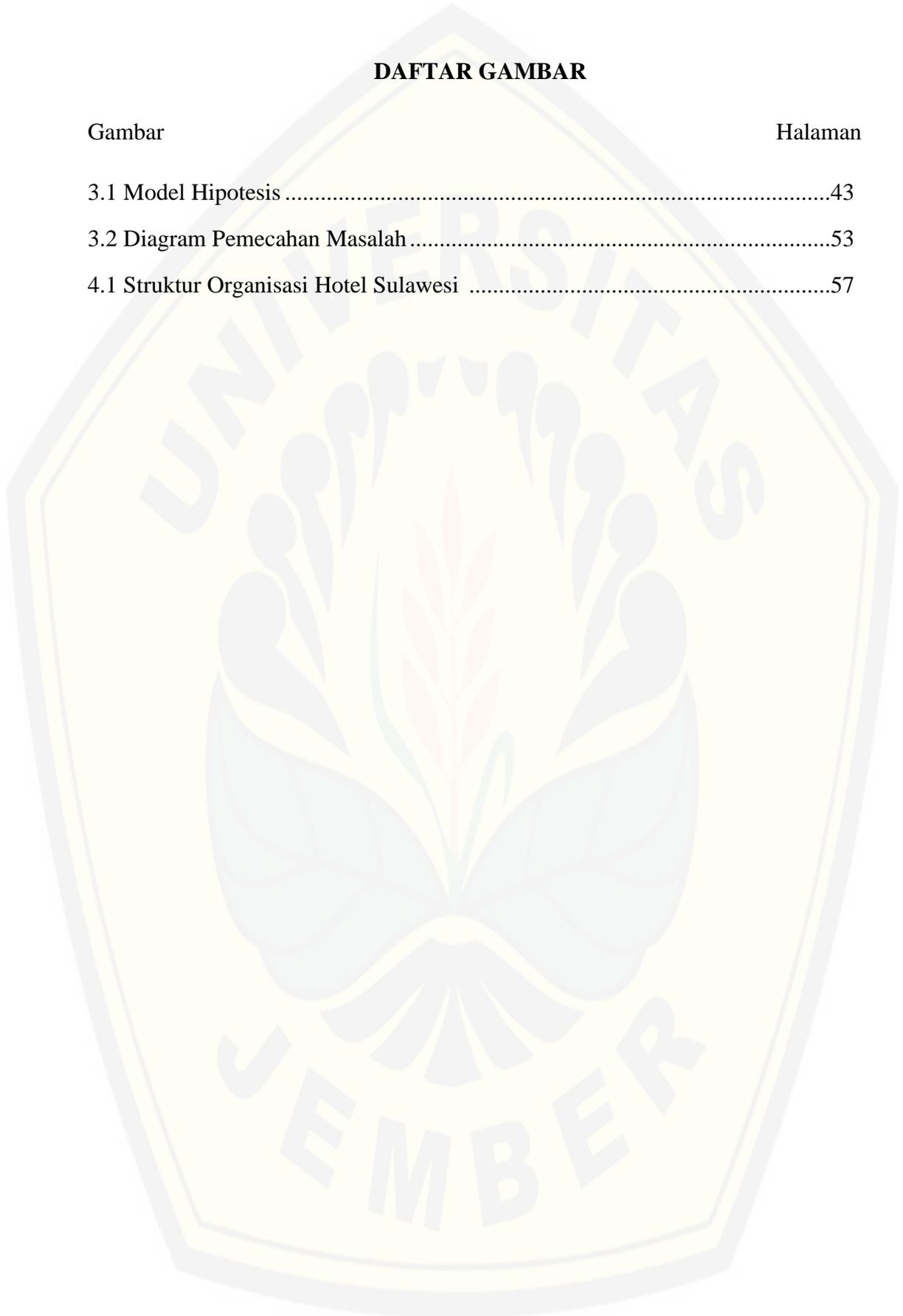


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Nama Hotel Bintang 3 di Kabupaten Jember dan kompetitor	5
1.2 Data Jumlah Penginap di Hotel Sulawesi pada Bulan Januari-Juni 2017.....	4
1.3 Hasil Wawancara Mengenai Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	9
1.4 Rekapitulasi Absensi 45 Karyawan Hotel Sulawesi	10
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
3.1 Data Populasi Karyawan Hotel Sulawesi.....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
4.1 Data Jumlah Karyawan Hotel Sulawesi	61
4.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur	64
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	65
4.6 Hasil Uji Validitas.....	66
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	67
4.8 Hasil Uji Normalitas Data	68
4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	69
4.10 Hasil Uji t	70
4.12 Hasil Uji R ²	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Model Hipotesis	43
3.2 Diagram Pemecahan Masalah	53
4.1 Struktur Organisasi Hotel Sulawesi	57



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Peningkatan sumber daya manusia merupakan salah satu langkah penting untuk menciptakan kualitas kerja, efisiensi, dan efektifitas yang menjadi tuntutan standar usaha saat ini dan masa mendatang. Keberhasilan perusahaan dan pertumbuhan yang ingin dicapai ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya manusianya, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau karyawannya dalam mencapai tujuan perusahaan. Menyadari akan pentingnya sumber daya manusia maka suatu perusahaan harus memperhatikan kebutuhan karyawan yang berbeda-beda antara individu satu dengan yang lainnya.

Karyawan merupakan penggerak utama dalam segala kegiatan perusahaan. Perusahaan yang semakin berkembang akan selalu memikirkan pekerjaan yang efektif dan efisien agar mudah dikendalikan dan dinilai pelaksanaannya sehingga mudah dalam menetapkan kinerja karyawan. Karyawan merupakan bagian dari sumber daya manusia. Mendapatkan karyawan yang berkualitas tidak terlepas dari upaya masing-masing pihak. Salah satu upayanya adalah dengan memelihara kinerja karyawan dengan cara terus mengoptimalkan motivasi dalam bekerja pada diri mereka. Salah satu upaya memaksimalkan peran sumber daya manusia sebagai karyawan dalam sebuah perusahaan, maka diperlukan motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Mematuhi segala peraturan yang ada pada perusahaan dapat mengarahkan karyawan bekerja dengan sebaik-baiknya dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain itu perhatian lebih dari pimpinan dalam memotivasi karyawan dapat mengarahkan karyawan mencapai kinerja yang efektif sebagaimana hal tersebut merupakan harapan setiap perusahaan. Motivasi merupakan salah satu kunci untuk mencapai suatu keinginan atau kebutuhan yang ingin dicapai, oleh karena itu motivasi pada diri seseorang sangat diperlukan. Motivasi timbul atau tertanam pada diri seseorang didasarkan pada keinginan, dorongan, kebutuhan, harapan, sasaran, serta tujuan. Dorongan bekerja akan timbul pada diri seseorang disebabkan oleh adanya kebutuhan yang harus dipenuhi dan adanya tingkat kebutuhan yang berbeda pada setiap pegawai, sehingga menimbulkan perbedaan motivasi dalam berprestasi demi kemajuan organisasi.

Peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan. Perusahaan hanya memberikan kebutuhan fisiologis berupa insentif kepada karyawan untuk memotivasi mereka dalam meningkatkan kinerja karyawan, namun tidak seluruh karyawan merasa termotivasi hanya karena materi, dalam hal ini perusahaan perlu mengetahui kebutuhan apa saja yang membuat seluruh karyawan termotivasi dalam melakukan pekerjaan. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, yaitu bagaimana seseorang diharapkan berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. 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.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik, pekerjaan, sistem kompensasi dan aspek-aspek ekonomi. Pemberian motivasi sangat penting dilakukan agar karyawan dalam berkerja dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan yang secara langsung akan berdampak pula terhadap kinerja dari karyawan tersebut. Motivasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan suatu aktifitas kerja. Motivasi mendorong timbulnya perilaku yang mempengaruhi, serta motivasi juga berfungsi sebagai pendorong timbulnya pengarah, dan penggerak. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai sebagian besar bergantung pada motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi dalam berkerja cenderung akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan.

Kabupaten Jember merupakan kota yang terletak di pulau Jawa yang dipadati penduduk dan memiliki aktivitas bisnis yang padat, sehingga banyak pelaku bisnis yang berasal dari kota lain singgah untuk menginap di kota ini. Selain itu kota Jember, juga memiliki cukup banyak objek wisata seperti pantai Tanjung Papuma dengan hamparan pasir putih, pantai Watu Ulo, Wisata Rembangan, Air Terjun Tancak dan tempat wisata lainnya yang mengundang para wisatawan domestik dan mancanegara. Apalagi pada even Bulan Berkunjung Jember (BBJ) yang biasanya diadakan pada bulan Agustus oleh Pemkab Kabupaten Jember dengan puncak *Jember Fashion Carnaval* (JFC) yang merupakan karnaval terbaik nomer empat di dunia. Even ini mengundang perhatian para wisatawan untuk berkunjung ke Jember. Hal tersebut memberikan pengaruh besar pada tingkat kunjungan tamu menginap di hotel dan penginapan. Oleh sebab itu Industri perhotelan dan penginapan di Kota Jember mengalami perkembangan.

Menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, pada tahun 2016, Kabupaten Jember memiliki 50 hotel. Oleh karena itu, terdapat persaingan yang sangat ketat antara industri perhotelan di Kabupaten Jember, mulai dari pelayanan, fasilitas dan kenyamanan. Perhotelan merupakan salah satu sarana pokok dalam industri pariwisata yang bergerak dibidang jasa, yaitu sebuah jenis usahayang memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada konsumen, sehingga peningkatan dari sektor pariwisata akan berdampak pada pertumbuhan perhotelan di Indonesia, salah satu jenis hotel yang ada di kabupaten Jember adalah jenis hotel berbintang 3. Dimana kriteria untuk kategori hotel berbintang 3 didasarkan atas jumlah kamar sekurang-kurangnya 30 diantaranya 3 kamar single, luas ruang umum adalah $2,7 \text{ m}^3$ kali 2 jumlah kamar tidur, mempunyai kebun dan lapangan rumput yang dilengkapi fasilitas tempat duduk, luas *lobby lounge* dapat dikurangi dengan 20% dari persyaratan yang ditentukan, kantor dapat tersedia secara terpisah: tempat penerimaan tamu, tempat penerangan, tempat pembayaran, tempat penitipan barang berharga, ruang penitipan koper, Jumlah toilet umum sekurang-kurangnya 3 untuk pria dan 2 untuk wanita, dengan perlengkapan antara lain : *urinoir*, tempat cuci muka dengan kaca hias, alat penyaring tangan, untuk wanita ditambah dengan WC, kaca hias dengan kursi.

Terdapat beberapa hotel bintang tiga yang memberikan pelayanan prima agardapat memberikan kepuasan untuk para tamunya, diantaranya Hotel Sulawesi, Royal Hotel n' Launge, Panorama Hotel and Resort, dan Bandung Permai Jember. Dibawah inidapat dilihat daftar harga dan fasilitas yang di berikan oleh setiap hotel.

Tabel 1.1 Daftar Nama Hotel Bintang 3 di Kabupaten Jember dan Kompetitor

No	Nama Hotel	Fasilitas	Room Type	Alamat	Jumlah Kamar	Harga termurah
1	Hotel Sulawesi	24 Hours room service, Meeting room, Concierge, Coffee Shop, Laundry/dry clean, Wi-fi dan akses internet di area umum, Car Parking, koneksi internet	Suite room, Junior suite room, Deluxe room, Superior room, Standard room	Jl. Letjen Suprpto No. 48 Jember	61	Rp 230.000
2	Royal Hotel n' Launge	Frontdesk 24h, Laundry, Lift/Elevator, Concierge, Ballroom, Deposit Box, Nonsmoking Fl, Cold Pool, Restaurant, Room Service, Meeting Room, Conference Rm, Car Parking, Balcony, Fax Machine	Gold Standard, Platinum Superior, Sapphire Deluxe, Royal Diamon Suite, Extra Bed	Jl. Karimata 50 kav. 2, Jember	69	Rp 420.000
3	Panorama Hotel and Resort	Koneksi internet, Parkir, Restoran, AC, Brankas, Penitipan anak, Ruang rapat, Pusat bisnis, Bar	Standard Lt.2 Standard Lt.1 Executive Royal Deluxe Garden Suite Royal Suite Panorama Suite	Jl. KH. Agus Salim No. 28 Jember	75	Rp 420.000
4	Bandung Permai	Swimming Pool, Hall, Restaurant	Extra Bed Standart Superior Exc.suite	Jl. Hayam Wuruk No. 38 Jember	70	Rp 320.000

Sumber: Diolah dari berbagai sumber (2017)

Dari daftar Tabel (1.1) di atas dapat dilihat bahwa salah satu hotel berbintang 3 yang ada di Kabupaten Jember adalah Hotel Sulawesi. Hotel Sulawesitermasuk hotel yang memberikan fasilitas dan kenyamanan yang dibutuhkan oleh para tamu dengan memberikan keramahan pelayanan. Selain itu, harga yang diberikan sangat terjangkau dan bisa dikategorikan murah dibandingkan hotel bintang tiga lainnya yang ada di Kabupaten Jember. Hotel Sulawesi adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa dalam bentuk perhotelan berdiripada tahun 1997. Hotel Sulawesi didirikan oleh seorang warga Negara Indonesia yaitu bapak Ramli Muhamadyang berasal dari Sulawesi, oleh karena itu hotel ini diberi nama Hotel Sulawesi.

Hotel Sulawesi adalah hotel yang berada di tengah kota Jember yang lokasinya berada di atas bukit, tempatnya strategis, dan mudah dijangkau oleh banyak kalangan wisatawan yang hendak berwisata di kota Jember. Suasana yang asri dan sejuk merupakan salah satu faktor yang membuat pengunjung tertarik menginap di hotel ini. Hotel Sulawesi bergerak dalam bidang jasa yaitu memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada konsumen. Berikut merupakan salah satu bukti kepuasan konsumen yang disampaikan melalui *review* tamu Traveloka yang bernama Gusmust yang berasal dari Sidoarjo menyatakan bahwa,

“Untuk di kota Jember Hotel ini tergolong yang recommended. Lokasinya ditengah kota dekat dengan alun-alun, tinggal jalan kaki saja sambil jalan pagi. Kamar bagus dan bersih. Makanan cukup variatif, enak dan staff ramah.”

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa Hotel Sulawesi merupakan hotel yang cukup terkenal di Jember sehingga banyak pengunjung yang berdatangan untuk menginap. Sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada keuntungan dan merupakan perusahaan yang bergerak di sektor jasa, karyawan hotel Sulawesi dituntut untuk selalu bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien serta mengutamakan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga banyak *review* positif yang dilontarkan para tamu yang pernah datang menginap. Untuk itu, tuntutan akan kinerja yang tinggi terhadap para karyawannya dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk mencapai target perusahaan.

Hotel Sulawesi dari waktu ke waktu selalu berusaha mengembangkan keahlian dan kemampuan tenaga kerja agar kinerja yang dihasilkan tetap optimal.

Hotel Sulawesi dalam penilaian kinerja karyawan menggunakan beberapa indikator diantaranya adalah kualitas, waktu kerja dan kerjasama. Bagi karyawan yang memenuhi kriteria tersebut tentu akan mendapatkan apresiasi dari Hotel Sulawesi yaitu berupa uang bonus dan kenaikan gaji. Dari sisi pelayanan tentu Hotel Sulawesi juga memaksimalkan tenaga kerja karyawan, demi pelayanan prima. Kedisiplinan dalam bekerja merupakan salah satu upaya yang tepat untuk memotivasi karyawan demi terwujudnya pelayanan prima. Kedisiplinan yang diterapkan Hotel Sulawesi adalah ketepatan waktu dan ketaatan peraturan. Datang 15 menit sebelum jam kerja sebagai upaya ketepatan waktu bagi para karyawan dan harus selalu membersihkan ruangan kerja terlebih dahulu sebagai bentuk ketaatan peraturan. Walaupun dengan upaya-upaya tersebut tentu masih ada kekurangan disana-sini. Berikut S.O.P (Standar Operasional Prosedur) umum yang ada pada Hotel Sulawesi berlaku untuk semua karyawan operasional.

1. Datang sebelum 15 menit sebelum jam kerja
2. Membersihkan ruangan kerja
3. Mengecek kelengkapan kerja
4. *Breifing*
5. Berdoa bersama sebelum bekerja.

Dari beberapa alasan diatas inilah yang membuat peneliti tertarik pada Hotel Sulawesi dari pada hotel lain atau penginapan yang lain. Selain itu peneliti juga mendapat kemudahan dalam mengakses beberapa data yang dibutuhkan. Adapun beberapa data sekunder yang didapatkan oleh peneliti guna mendukung penelitian. Berikut data jumlah penginap di Hotel Sulawesi Jember pada bulan Januari sampai bulan Juni 2017.

Tabel 1.2 Data Jumlah Penginap di Hotel Sulawesi pada Bulan Januari-Juni 2017

Bulan	Jumlah Tamu Yang Menginap
Januari	1.590
Februari	1.475
Maret	1.672
April	1.611
Mei	1.594
Juni	1.279

Sumber: Hotel Sulawesi (2017)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada bulan Januari ke Februari jumlah tamu yang menginap mengalami penurunan. Namun, pada bulan Maret jumlah tamu yang menginap mengalami kenaikan, akan tetapi pada bulan April, Mei dan Juni total tamu yang menginap menurun drastis. Hal tersebut tidak bisa dibiarkan karena dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Hotel Sulawesi. Salah satu faktor yang bisa menyebabkan menurunnya jumlah penginap di hotel Sulawesi adalah kinerja karyawan yang kurang optimal. Oleh sebab itu pihak manajer hotel dituntut melakukan beberapa upaya yang lebih optimal lagi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Menurunnya kinerja karyawan Hotel Sulawesi dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada manajer dan karyawan Hotel Sulawesi diketahui bahwa selama ini menurunnya kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut hasil wawancara mengenai penyebab menurunnya kinerja karyawan Hotel Sulawesi di Jember pada tahun 2017.

Tabel 1.3 Hasil Wawancara Mengenai Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan Hotel Sulawesi di Jember pada Tahun 2017

No.	Hasil Wawancara dengan Manajer	Hasil Wawancara dengan Karyawan
1.	Karyawan sering terlambat tiba dikantor	Kurangnya motivasi dari atasan
2.	Terdapat beberapa karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan	Pemberian kompensasi yang dianggap masih kurang oleh karyawan
3.	Kurang tanggapnya karyawan dalam pemberian <i>excellent service</i> (pelayanan prima) terhadap tamu hotel	Pekerjaan yang ekstra
4.	Kurang rasa kesadaran/tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan	Kurangnya pengembangan karier bagi karyawan
5.	Karyawan yang masih lalai dalam menjalankan pekerjaan sehingga pihak hotel mendapatkan komplain dari customer	Pemberian kompensasi yang masih kurang terhadap karyawan
6.	Target yang kadang tidak terpenuhi	

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap manajer Hotel Sulawesi terdapat beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan, yaitu: 1) karyawan yang sering terlambat tiba dikantor, 2) terdapat beberapa karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan, 3) kurang tanggapnya karyawan dalam pemberian *excellent service* (pelayanan prima) terhadap tamu hotel, 4) kurang rasa kesadaran/tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan 5) karyawan yang masih lalai dalam menjalankan pekerjaan sehingga pihak hotel mendapat komplain dari customer, 5) target yang kadang tidak terpenuhi. Wawancara yang dilakukan dengan 10 orang karyawan hotel Sulawesi ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan yaitu: 1) kurangnya motivasi dari atasan, 2) pekerjaan yang ekstra, terutama pada bagian *housekeeping*, dan 4) kurangnya pengembangan karir 5) pemberian kompensasi yang dianggap masih kurang oleh karyawan.

Kinerja karyawan Hotel Sulawesi yang dianggap kurang optimal juga dapat dilihat dari prosentase kehadiran karyawan. Prosentase kehadiran karyawan Hotel Sulawesi dapat dilihat pada Tabel berikut.

Table 1.4 Rekapitulasi Absensi 45 Karyawan Hotel Sulawesi pada Bulan Januari-Juni 2017

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Ter-lam-bat	% Ter-lam-bat	Rekapitulasi Absensi Karyawan Operasional Hotel Sulawesi Jember Tahun 2017			% Ketidakhadiran			Jumlah % Ketidak hadi-ran	Jumlah % Kehadi ran
				A	I	S	A	I	S		
Januari	27	10	0,8	1	3	9	0,1	0,2	0,7	1	99
Februari	24	12	1,1	2	1	6	0,2	0,1	0,6	0,9	99,1
Maret	27	11	0,9	1	5	6	0,1	0,4	0,5	1	99
April	26	13	1,1	3	4	5	0,3	0,3	0,4	1	99
Mei	27	11	0,9	1	3	10	0,1	0,2	0,8	1,1	98,9
Juni	26	16	1,4	3	4	7	0,3	0,3	0,6	1,2	98,8
Jumlah		55					1	1,5	3,6	6,2	
Rata-rata			1				0,2	0,3	0,6	1	

Sumber: Hotel Sulawesi Jember (data diolah 2017)

Berdasarkan tabel 1.4 diatas maka dapat diketahui bahwa kehadiran karyawan operasional Hotel Sulawesi Jember yang berjumlah 45 karyawan masih kurang baik. Hal ini tampak dari tingkat absensi atau ketidakhadiran karyawan yang perbulannya masih banyak, yaitu rata-rata 1%. Kaitannya dengan ketidakhadiran ini Winaya dalam Ardana dkk (2012:52) memberikan ukuran disiplin karyawan sebagai berikut, "Apabila tingkat absensi mencapai 2-3% maka hal tersebut merupakan hal yang sangat buruk". Selain itu, tingkat keterlambatan juga dapat dikatakan kurang baik yaitu 1%. Hal ini tampak dari absensi kehadiran karyawan yang setiap bulannya masih ada yang terlambat. Walaupun dalam pihak manajerial Hotel Sulawesi sudah menerapkan kebijakan kedisiplinan kepada karyawannya dengan memberlakukan sangsi apabila karyawan melakukan pelanggaran terlambat dalam masuk kerja selama 5 menit sampai 1 jam akan dikenakan sangsi dengan memotong gaji sebesar Rp 5.000,00, untuk karyawan

yang melakukan pelanggaran keterlambatan dalam masuk kerja lebih dari 1 jam maka dikenakan sanksi dengan memotong upah sebesar Rp 20.000,00, dan untuk karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan dikenakan sanksi dengan memotong upah sebesar Rp 80.000,00 dalam 1 hari. Karyawan dinyatakan *Alpha* apabila tingkat keterlambatan lebih dari 3 jam, dan apabila karyawan tidak masuk kerja tanpa keterangan selama 3 hari, maka karyawan tersebut akan dikeluarkan dari hotel. Sedangkan untuk karyawan yang tidak masuk kerja menggunakan surat izin dokter ataupun yang lainnya maka karyawan tersebut tidak diberikan sanksi apapun oleh pihak manajemen Hotel Sulawesi, dan jumlah *maximum*-nya adalah selama 3 hari. Walaupun pihak hotel sudah memberikan sanksi tersebut, akan tetapi tidak menutup kemungkinan para karyawan tetap terlambat dengan berbagai alasan. Hal tersebut tidak boleh dibiarkan karena tingkat keterlambatan dan tingkat absensi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menangani beberapa masalah diatas, maka manager hotel harus berusaha lebih keras lagi untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan cara memberikan motivasi. Perhatian yang lebih dari pimpinan dalam memotivasi karyawan dapat mengarahkan karyawan mencapai kinerja yang efektif sebagaimana hal tersebut merupakan harapan setiap perusahaan. Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Mematuhi segala peraturanyang ada pada perusahaan dapat mengarahkan karyawan bekerja dengan sebaik-baiknya dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain itu perhatian lebih dari pimpinan dalam memotivasi karyawan dapat mengarahkan karyawan mencapai kinerja yang efektif sebagaimana hal tersebut merupakan harapan setiap perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi kerja merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Motivasi Terhadap kinerja Karyawan pada Hotel Sulawesi Di Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurunnya kinerja karyawan tidak menutup kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pemberian motivasi kepada karyawan. Rendahnya pemberian motivasi yang diberikan akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Menurunnya kinerja karyawan akan berdampak pada target yang tidak terpenuhi, adanya komplain dari *customer* kepada pihak hotel, menurunnya jumlah penginap di Hotel Sulawesi, dll. Permasalahan yang akan dibahas peneliti yaitu “Apakah Motivasi Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Sulawesi Di Jember”?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi Di Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah diatas, diharapkan peneliti dapat memberikan kegunaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai masukan yang bermanfaat kepada perusahaan mengenai motivasi pada Hotel Sulawesi Jember dalam meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori dari mata kuliah yang pernah dipelajari selama dalam perkuliahan maupun dari luar, dengan demikian dapat memperdalam wawasan dan pengetahuan serta berguna dalam dunia kerja nantinya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini sebagai referensi yang dapat menambah ilmu pengetahuan serta rujukan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama dimasa mendatang.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni yang mempelajari bagaimana cara mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan. Panggabean (2003:13) menyatakan bahwa:

“Manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien”.

Hasibuan (2013:1) meyakini, “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan uraian diatas, maka pengertian manajemen dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses kegiatan yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya melalui organisasi. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Para ahli banyak mengemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia. Mangkunegara (2012:2) menjelaskan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai berikut.

”Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Handoko (2012:4) menyatakan, “manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Afifuddin (2015:15) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan:

“Bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Hal ini dikarenakan dalam mencapai tujuannya, organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistemnya, dan agar sistem ini berjalan, dalam pengelolaannya diperlukan beberapa aspek penting, seperti pelatihan, pengembangan, motivasi, dan aspek-aspek lainnya”.

Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Hasibuan (2013:10) menjelaskan bahwa, ” manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Bedasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengatur tentang peran tenaga kerja yang ada secara efektif dan efisien agar bisa mencapai tujuan secara maksimal.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen dalam suatu organisasi atau perusahaan berbeda-beda. Tergantung pada kompleksnya suatu organisasi atau disesuaikan dengan kebutuhan organisasi tersebut . Terry dan Rue (2005:9) menyebutkan lima fungsi utama manajemen, yakni terdiri dari:

- 1) *Planning*. Menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan.
- 2) *Organizing*. Mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan- kegiatan.

- 3) *Staffing*. Menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.
- 4) *Motivating*. Mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
- 5) *Controlling*. Mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan kolektif.

Kasmir (2016:14-15) menyatakan, fungsi manajemen sumber daya manusia adalah:

“Kegiatan pengelolaan sumber daya manusia haruslah dilakukan melalui proses yang benar. Agar semua kegiatan pengelolaan sumber daya manusia dapat berjalan pada jalurnya dengan tujuan memudahkan pengelolaannya. Proses pengelolaan yang benar maka pencapaian tujuan mudah pula dicapai. Proses pengelolaan tersebut dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas dari kegiatan orang-orang dalam mewujudkan tujuan. Salah satu yang termasuk didalamnya adalah dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengadaan dan pengendalian karyawan.

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi sangat penting karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Winardi (dalam Amri 2010:14) menyatakan bahwa “motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan”. Hasibuan (2010:92) menyatakan,

“Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilanya untuk mewujudkan tujuan

perusahaan. Motivasi merupakan suatu dorongan untuk melakukan sesuatu.

Robbins (dalam Hasibuan, 2010:96) mendefinisikan “motivasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu. Samsudin (2010:281) mengemukakan bahwa “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan uraian pendapat dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan atau perangsang yang membuat seseorang melakukan pekerjaan yang diinginkannya dengan rela tanpa merasa terpaksa sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik atau menghasilkan sesuatu yang memuaskan.

2.2.2 Jenis-Jenis Motivasi

Hasibuan (2010:89) mengemukakan bahwa motivasi terdiri atas dua jenis yakni sebagai berikut.

a. Motivasi Positif (*Positif Motivation*)

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

b. Motivasi Negatif (*Negatif Motivation*)

Manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). 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.

Dari uraian diatas, dapat dipahami bahwa motivasi positif adalah suatu dorongan yang bersifat positif, yaitu jika bawahan dapat menghasilkan prestasi diatas prestasi standar, maka bawahan diberikan insentif berupa hadiah. Sebaliknya, motivasi negatif adalah mendorong pegawai dengan ancaman hukuman, artinya jika prestasinya kurang dari prestasi standar akan dikenakan hukuman. Penggunaan kedua motivasi di atas harus tepat dan seimbang agar dapat

meningkatkan semangat kerja karyawan. Dalam menerapkan jenis motivasi tersebut, manajer sebagai pimpinan harus konsisten dan adil agar implikasi dari motivasi dapat berpengaruh positif.

2.2.3 Tujuan Motivasi

Hasibuan (2013:146) menjelaskan bahwa, tujuan motivasi antara lain sebagai berikut yaitu:

- a. meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
- c. mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan .
- d. meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e. mengefektifkan pengadaan karyawan.
- f. menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
- h. meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- i. mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- j. meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Tujuan motivasi diatas menjelaskan bahwa pentingnya motivasi untuk perusahaan dapat memajukan perusahaan untuk mencapai tujuannya, dimana karyawan dalam perusahaan mempunyai tanggung jawab yang tinggi kepada perusahaan untuk menjalankan tugas-tugasnya untuk kepentingan bersama.

2.2.4 Proses Motivasi

Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang mengarahkan perilaku. Hasibuan (2010:150) mengemukakan bahwa, ada enam tahap dalam proses motivasi yaitu:

- a. Tujuan. Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu organisasi, baru kemudian para karyawan dimotivasi ke arah tujuan itu.
- b. Mengetahui Kepentingan. Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.
- c. Komukasi Efektif. 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.

- d. Integrasi Tujuan. Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah *needs complex* 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.
- e. Fasilitas. Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seperti memberikan bantuan kendaraan salesman
- f. Kerja Sama. Manajer harus menciptakan kerja sama yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan, kerja sama ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa proses motivasi berguna untuk mengetahui kebutuhan karyawan yang belum dipenuhi, mencari jalan untuk memenuhi kebutuhan karyawan, perilaku yang berorientasi pada tujuan, hasil karya (evaluasi dari tujuan yang tercapai), dan imbalan atau hukuman untuk karyawan.

2.2.5 Upaya-Upaya Memotivasi Karyawan

Danim (2004:41) mengemukakan, cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Rasa Hormat (*Respect*)

Berikan rasa hormat secara adil, demikian juga penghargaan. Adil tidak berarti sama rata. Dengan demikian, dilihat dari aspek prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan atau rasa hormat yang sama kepada semua orang. Berikan penghargaan kepada karyawan atas dasar prestasi, kepangkatan, pengalaman, dan sebagainya.

2. Informasi (*Information*)

Berikan informasi kepada bawahan mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus mereka lakukan dan bagaimana cara melakukannya. Informasikan standar prestasi, tentukan dan beritahukan apa yang harus diperbuat.

Berikan penjelasan-penjelasan mengenai kesalahan-kesalahan mereka secara edukatif dan persuasif.

3. Perilaku (*Behaviour*)

Usahakan mengubah perilaku sesuai dengan harapan bawahan dan dengan demikian dia mampu membuat bawahan berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Berikan pujian kepada bawahan yang rajin dan berprestasi, sehingga mereka berusaha lebih baik.

4. Hukuman (*Punishment*)

Berikan hukuman kepada staf yang bersalah di ruang yang terpisah. Jangan menghukum bawahan didepan orang lain, baik di depan rekan kerja maupun orang luar. Hukuman yang diberikan di depan orang lain dapat menimbulkan frustrasi dan merendahkan martabat.

5. Perintah (*Command*)

Perintah yang diberikan kepada bawahan sebaiknya bersifat tidak langsung (*non-directive command*). Adakalanya perintah yang seharusnya di-ya-kan, karena disampaikan secara salah akibatnya di-tidak-kan. Berikanlah perintah laksana sajukan, dan jika perlu diawali dengan contoh.

6. Perasaan (*Sense*)

Interaksi antara atasan dengan bawahan adalah interaksi antar-manusia. Manusia adalah insan yang penuh perasaan. Tanpa mengetahui bagaimana harapan bawahan dan perasaan apa yang ada pada diri mereka, sangat sukar bagi pimpinan untuk memotivasi bawahan. Perasaan dimaksud antara lain rasa memiliki, rasa partisipasi, rasa bersatu, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok, dan rasa mencapai prestasi.

2.2.6 Indikator-Indikator Motivasi

Maslow (dalam Hasibuan, 2009:154-156) mengemukakan bahwa “hirarki kebutuhan mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku atau bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan”. Maslow berpendapat, kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua terpenuhi,

muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan lima. Teori ini diklasifikasikan menjadi lima hirarki kebutuhan. Adapun indikator motivasi adalah sebagai berikut:

a. *Physiological Needs*(Kebutuhan Fisiologis)

Physiological Needs yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk ke dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan makan, minum, perumahan, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku atau bekerja giat.

b. *Safety and Security Needs* (Kebutuhan Rasa Aman)

Safety and Security Needs adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk:

- 1) Kebutuhan akan keamanan jiwa di tempat pekerjaan pada waktu jam kerja.
- 2) Kebutuhan akan kemananan harta di tempat pekerjaan pada waktu jam kerja.
- 3) Kebutuhan akan keamanan fasilitas kerja ditempat pekerjaan pada waktu jam kerja.

c. *Affiliation or Acceptance Needs* (Kebutuhan Sosial)

Affiliation or Acceptance Needs adalah kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Karena manusia adalah makhluk sosial, sudah jelas ia mempunyai kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari tiga golongan, yaitu:

- 1) Kebutuhan akan diterima orang lain/karyawan dilingkungan tempat tinggal dan bekerja
- 2) Kebutuhan akan dihormati karena setiap manusia merasa dirinya penting
- 3) Kebutuhan akan perasaan ikut serta

d. *Esteem or Status Needs* (Kebutuhan Penghargaan)

Esteem or Status Needs adalah kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat

lingkungannya. Prestise dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status itu.

e. *Self Actualization*(Kebutuhan Aktualisasi Diri)

SelfActualization adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan/ luar biasa. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan lainnya. Pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan latihan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 5 indikator tersebut, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan aktualisasi diri.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja

Hasibuan (2010:160) menyatakan, “kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan”. Miner (dalam Sutisno 2010:170) mengemukakan bahwa,

“kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi.

Pengertian kinerja menurut Moeheriono (2012:95),

“Kinerja atau *Performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

Siswanto (dalam Sandy,2015:11) menyatakan “Kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya”.

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.

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.

2.3.2 Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2010: 67) menyatakan, “kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Moehariono (dalam Rosyida 2010:11) menyimpulkan,

“Kinerja karyawan atau *performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika”.

Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa “kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu”. Berdasarkan pengertian kinerja karyawan dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditafsirkan bahwa kinerja karyawan erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2011:67-68) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita, artinya karyawan yang memiliki IQ yang rata-rata (IQ110-120) dengan memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. (Sikap mental yang siap secara psikofik) artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerjanya akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

2.3.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja menurut Mowen (2000:918) adalah “penilaian kinerja aktivitas yang berhubungan dengan kualitas, waktu, biaya, dan fleksibilitas dan bersifat keuangan dan non keuangan”. Pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian dalam proses penilaian kinerja menurut Sastrohadiwiryo, (2002:114) meliputi:

a. Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku tenaga kerja yang bersangkutan dalam

kegiatan sehari-hari serta dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kesetiaan tenaga kerja terhadap perusahaan sangat berhubungan dengan pengabdianya yaitu sumbangan pikiran dan tenaga yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi.

b. Prestasi Kerja

Yang dimaksud dengan prestasi kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya kerja seorang tenaga kerja antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan. Karyawan ini mampu mencapai hasil kerja yang dapat dipertanggung jawabkan, kualitas maupun kuantitas dan bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dapat memanfaatkan waktu dan mempergunakan alat-alat dengan baik.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang telah diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

d. Ketaatan

Yang dimaksud dengan ketaatan adalah kesanggupan seorang karyawan untuk menaati segala ketentuan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, menaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

e. Kejujuran

Yang dimaksud dengan kejujuran adalah ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya. Karyawan harus jujur terutama kepada dirinya sendiri, bawahannya, perjanjian-perjanjian dalam menjalankan atau mengelola jabatannya, harus sesuai perkataan

danperbuatannya. Dia tidak menyelewengkan jabatannya untuk kepentingan pribadinya.

f. Kerja Sama

Kerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil gunayang sebesar-besarnya.Karyawan dapat bekerjasama secara harmonis dengan sesama karyawan baik horizontal maupun vertikal dalam mencapai sasaran organisasi.

g. Prakarsa

Prakarsa adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari manajemen lainnya. Karyawan tersebut cakap, kreatif, dan inovatif dalam menyelesaikan tugas-tugas pada jabatan tersebut dengan baik.

h. Kemampuan untuk meyakinkan orang.

Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain) sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok. Penilaian unsur kepemimpinan bagi tenaga kerja sebenarnya khusus diperuntukkan bagi tenaga kerja yang memiliki jabatan seluruh hierarki dalam perusahaan.Seorang pemimpin harus mampu membina dan memotivasi bawahannya untuk bekerjasama dan bekerja secara efektif dalam mencapai sasaran perusahaannya.

2.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Mangkuprawira dan Vitayala (2007) menyatakan, penilaian kinerja karyawan memiliki kemanfaatan yang dapat ditinjau dari beragam perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen mutu sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

a. Perbaikan Kinerja

Umpan balik perbaikan kinerja bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki mutu SDM dan kinerja karyawan.

b. Penyesuaian Kompensasi

Penilaian kinerja membantu pihak manajemen menentukan siapa yang seharusnya menerima penyesuaian kompensasi (peningkatan pembayaran) dalam bentuk upah dan bonus yang didasari pada sistem merit.

c. Keputusan Penempatan

Keputusan penempatan dalam bentuk promosi, perpindahan, dan penurunan jabatan biasanya didasari pada kinerja masa lalu dan antisipatif, misalnya dalam bentuk penghargaan karena mutu SDM dan kinerjanya bagus.

d. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Kinerja buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali. Tiap karyawan hendaknya selalu mampu mengembangkan diri.

e. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Umpan balik kinerja membantu proses pengembalian keputusan tentang karir spesifik karyawan. Kinerja akan merupakan indikator penting dalam perencanaan dan pengembangan karir seseorang.

f. Defisiensi Proses Penempatan Staf

Baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM. Karena itu, unsur mutu SDM memegang peranan sangat penting di dalam memperkecil defisiensi proses penempatan staf.

g. Keakuratan Data dan Informasi

Kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, rencana SDM, atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan, dan keputusan konseling.

h. Memperbaiki Kesalahan Rancangan Pekerjaan

Kinerja buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru. Lewat penilaian dapat didiagnosis kesalahan-kesalahan tersebut dalam upaya memperbaiki kesalahan rancangan pekerjaan.

i. Kesempatan Kerja yang Sama

Penilaian kinerja yang akurat yang secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan kesempatan kerja (internal) yang sama bukanlah sesuatu yang bersifat diskriminatif.

j. Tantangan-tantangan Eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal (lingkungan pekerjaan), seperti keluarga, finansial, kesehatan, atau masalah-masalah lainnya. Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi melalui proses penilaian maka departemen SDM seharusnya mampu menyediakan bantuan.

k. Umpan Balik pada SDM

Informasi tentang kinerja yang baik dan buruk dikeseluruhan jajaran organisasi sebagai suatu proses umpan balik mengindikasikan bagaimana sebaiknya fungsi departemen SDM diterapkan.

Dari uraian tentang penilaian kinerja diatas bisa dipahami bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan sehingga perusahaan mengetahui apa yang harus dilakukan untuk pengembangan perusahaan terutama MSDM.

2.3.6 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Miner (dalam Sutrisno, 2010:172) mengemukakan bahwa terdapat empat aspek yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut.

a. Kualitas

Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik atau tidak baik mutunya), misalnya pencapaian mutu hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan, pencapaian mutu hasil kerja lebih baik dibandingkan dengan rekannya.

b. Kuantitas

Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan, misalnya jumlah hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan, jumlah hasil kerja lebih banyak dibanding dengan waktu, jumlah hasil kerja lebih banyak dibanding dengan rekan kerja.

c. Waktu Kerja

Yaitu menerangkan akan berapa jumlah absent (tidak hadir, keterlambatan individu pegawai tersebut)

d. Kerjasama

Kerjasama merupakan kemampuan mental seseorang karyawan untuk dapat bekerja secara bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 3 indikator yaitu kualitas, waktu kerja, dan kerjasama. Indikator kuantitas tidak digunakan dalam penelitian ini karena alasan keterbatasan kemampuan peneliti dalam pengukuran kinerja karyawan operasional dari segi kuantitas atau jumlah yang dapat dihitung dari kinerja karyawan operasional yang cenderung bersifat jasa.

2.4 Hotel

2.4.1 Pengertian Hotel

Proprietors Act (dalam sulastiyono, 2001:51) menyatakan bahwa:

“hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Grolier Electronic Publishing Inc (dalam sulastiyono, 2001:51) menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Surat keputusan Menparpostel No.KM37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan Pengelolaan Hotel. Bab I, Pasal I, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyebutkan bahwa:

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa hotel merupakan jasa tempat untuk menginap, makanan atau minuman dan fasilitas penunjang yang dapat membuat orang merasa nyaman.

2.4.2 Jenis-Jenis Hotel

United Stated Lodging Industry (dalam Sulastiyono, 2001:6) mengemukakan bahwa terdapat tiga jenis hotel yang paling utama, yaitu.

1. *Transient hotel*, adalah hotel yang letaknya di tengahkotadengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untukurusan bisnis dan turis.
2. *Resident hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakanrumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya,dan disewakan secara bulanan atau tahunan.

3. *Resort hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat pariwisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Pemilihan lokasi hotel oleh konsumen disesuaikan dengan kebutuhannya, sehingga setiap hotel tidak sama dengan hotel lainnya karena sudah mempunyaipangsa pasar. Tidak menutup kemungkinan bahwa sebuah hotel mempunyai fungsi ganda sehingga akan lebih banyak konsumen yang singgah.

2.4.3 Klasifikasi Hotel

Berdasarkan ketentuan dari Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK.No KM37/PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan berbintang 5. Menurut Sulastiyono (2001:12) Kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur-unsur sebagai berikut.

- a. **Phisik:**
 - 1) Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu;
 - a. hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b. hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurangdari 100 kamar.
 - c. hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
 - d. hotel besar, hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
 - 2) kualitas, lokasi dan lingkungan kamar
 - 3) fasilitas untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet dan telepon umum.
 - 4) Perlengkapan yang tersedia baik bagi karyawan, tamumaupun bagi pengelola hotel
 - 5) kualitas bangunan seperti kualitas lantai, dinding, suara.
 - 6) tata letak ruang dan ukuran ruang.
- b. **Operasional/Manajemen**
 - 1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
 - 2) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawanyang disesuaikan dengan persyaratan peraturan pengelolaan hotel.

c. Pelayanan

- 1) Keramah tamahan, sopan dan mengenakan seragam pakaian hotel.
- 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan dan keinginan tamu.
- 3) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Hotel dapat diklasifikasikan kedalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan ukuran penilaian tertentu menurut PM.10/PW.01Pdt.77 yaitu penilaian klasifikasi hotel secara minimal di dasarkan pada jumlah kamar, fasilitas (seperti taman, tempat parkir, sarana olahraga, ruang makan dan lain sebagainya), peralatan yang tersedia juga mutu pelayanan. Kriteria golongan hotel ditinjau dari jumlah kamar, sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Persatuan Hotel Indonesia bekerjasama dengan direktorat pariwisata (Sulastiyono, 2001:39)

a. Hotel Kelas Melati

jumlah kamar antara 5–15 kamar

b. Hotel Bintang satu

- 1) jumlah minimum kamar standar adalah 15
- 2) dilengkapi kamar mandi selengkapanya
- 3) luas minimum kamar standar adalah 20 m²

c. Hotel Bintang dua

- 1) jumlah kamar standar adalah 20 kamar
- 2) jumlah minimum kamar suite adalah satu kamar
- 3) dilengkapi kamar mandi didalamnya
- 4) luas minimum kamar standar adalah 22 m²
- 5) luas minimum kamar suite adalah 44 m²

d. Hotel Bintang tiga

- 1) jumlah kamar standar adalah 30 kamar
- 2) jumlah minimum kamar suite adalah dua kamar
- 3) dilengkapi kamar mandi di dalam
- 4) luas minimum kamar standar adalah 24 m²
- 5) luas minimum kamar suite adalah 48 m²

e. Hotel Bintang empat

- 1) jumlah kamar standar adalah 50 kamar
- 2) jumlah minimum kamar suite adalah tiga kamar
- 3) dilengkapi kamar mandi di dalam
- 4) luas minimum kamar standar adalah 24 m²
- 5) luas minimum kamar suite adalah 48 m²

f. Hotel Bintang lima

- 1) jumlah kamar standar adalah 100 kamar
- 2) jumlah minimum kamar suite adalah empat kamar
- 3) dilengkapi kamar mandi di dalam
- 4) luas minimum kamar standar adalah 26 m²
- 5) luas minimum kamar suite adalah 52 m²

Karakteristik suatu hotel berdasarkan tingkatan bintang dan jenisnya dapat diketahui melalui lokasi, bangunan yang dimiliki, fasilitas dan cara operasional yang dilakukan. Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disebutkan bahwa Hotel Sulawesi termasuk dalam kategori hotel bintang 3. Persaingan perusahaan dalam sektor perhotelan dapat bertahan dalam persaingan bisnis dengan melakukan inovasi yang sesuai kebutuhan konsumen. Inovasi yang dilakukan pihak perusahaan tidak lepas dari karyawan atau sumber daya manusia yang dimiliki.

2.5 Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Karyawan

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk dapat mencapai kinerja semaksimal mungkin. Mangkunegara (2005:76) mengemukakan bahwa, “motivasi akan memberikan inspirasi, dorongan, semangat kerja bagi karyawan sehingga terjalin hubungan kerja yang baik antara karyawan dan pimpinan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Victor Vroom (dalam Robbins, 2006:238), menyatakan bahwa:

“seorang karyawan akan bersedia melakukan upaya yang lebih besar apabila diyakininya bahwa upaya itu akan berakibat pada penilaian kinerja yang baik, dan bahwa penilaian kinerja yang baik akan berakibat pada kenaikan gaji serta promosi, dan kesemuanya itu memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya”.

Dengan demikian jelaslah, bahwa dengan adanya pemberian motivasi yang tepat, maka para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin untuk melaksanakan pekerjaannya, karena apabila suatu perusahaan berhasil mencapai tujuannya, maka kepentingan para karyawan pasti akan terjamin. Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi mempunyai hubungan dengan kinerja karyawan, dengan adanya motivasi, maka seorang karyawan akan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.6 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Nawawi (2001) menyatakan bahwa motivasi adalah dorongan atau semangat seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan kata lain setiap pekerja memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah dan berdedikasi. Kenyataan menunjukkan pula bahwa kegiatan yang didorong oleh sesuatu yang tidak disukai berupa kegiatan yang terpaksa dilakukan, cenderung berlangsung tidak efektif dan tidak efisien.

Ada pengaruh positif antara motivasi dengan pencapaian kinerja karyawan, 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. Motivasi sangat penting dalam meningkatkan semangat kerja dan produktivitas karyawan. Tugas pimpinan adalah memberikan motivasi atau dorongan kepada karyawan agar bisa bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai kepuasan dirinya. Seseorang yang sangat termotivasi yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi dimanaia bekerja.

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

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian akan menjadi lebih dinamis apabila dilakukan secara terus menerus yang bertujuan untuk memperbaharui kesimpulan yang telah ditemukan.. Tanpa adanya kelanjutan penelitian itu, maka ilmu pengetahuan akan berhenti dan menjadi tidak valid, bahkan akan surut kebelakang. Penelitian terdahulu ini selain dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti untuk memberi pemahaman teori dan perbandingan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan sekarang, juga diharapkan akan menjadi referensi terhadap penelitian yang akan dilakukan dikemudian hari. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai perbandingan, artinya tujuan yang akan dihasilkan dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut berupa konsep yang digunakan.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa konsep dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Ringkasan penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
Lidia Lusri dan Hotlan Siagian (2017)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Borwita Citra Prima Surabaya	Motivasi kerja (X) dan kinerja karyawan(Y)	Partial Least Square (PLS)	Pertama, ada pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja Karyawan. Kedua, ada pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Ketiga, ada pengaruh positif dari Kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Keempat, Kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
Wahna Widhiyani ng-rum (2017)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan BRI Syariah Magetan	faktor-faktor motivasi dengan sub-variabel: (X1) Bonus, (X2) Penghargaan, (X3) Prestasi, Kinerja (Y).	Analisis Regresi Berganda	Pertama, ada pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi kerja berupa (bonus, penghargaan dan prestasi) terhadap kinerja karyawan BRI Syariah Magetan. Kedua, Berdasarkan hasil penelitian secara parsial, ketiga variabel motivasi berupa (bonus, penghargaan, dan prestasi) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan BRI Syariah Magetan
Chandra Andika, Hadi Purnomo M & Djudi Yuniadi Mayowan (2017)	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PT Karoseri Tentrem Sejahtera Kota Malang)	Motivasi Kerja (X1), Disiplin Kerja(X2), Kinerja Karyawan(Y).	Analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Sumber: Data Diolah oleh Penulis (2017).

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode menurut Neolaka (2016:02) merupakan “Menyangkut masalah cara kerja untuk memakai objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Metode juga berarti cara yang ditempuh untuk lebih mendalami studi”. Jadi metode merupakan cara yang dilakukan untuk memperdalam ilmu pengetahuan. Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:1) adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid, rialibel dengan tujuan dapat ditemukan, ditemukan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Apabila ditinjau dari tingkat eksplanasi penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Sugiyono (2014:93) menjelaskan, “Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan dependent (dipengaruhi). Hal ini berarti penelitian ini berfokus pada pengaruh motivasi yang merupakan variabel yang mempengaruhi sedangkan kinerja karyawan merupakan variabel yang dipengaruhi. Dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian asosiatif kausalitas merupakan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, seberapa besar pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini adalah pengaruh motivasi sebagai variabel (*independent*), dengan kinerja karyawan sebagai variabel (*dependent*) pada karyawan operasional Hotel Sulawesi di Jember.

Jenis penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2014) “Dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik,

dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan”. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS versi 16.0 untuk menganalisis data.

3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Lokasi penelitian yang dipilih sebagai objek adalah Hotel Sulawesi yang berada di Jl. Letjen Suprpto No. 48 Jember. Adapun alasan peneliti memilih Hotel Sulawesi sebagai tempat penelitian adalah:

- a. Adanya suatu fenomena penyimpangan motivasi oleh karyawan dan fenomena kinerja karyawan yang masih kurang dibuktikan dengan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan karyawan.
- b. Hotel Sulawesi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang tentu mengutamakan pelayanan. Agar kualitas pelayanan dapat terjaga dengan baik maka perlu ditunjang dengan motivasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- c. Dalam persaingan usaha hotel, Hotel Sulawesi merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di Jember yang selalu ramai penghuni.
- d. Kemudahan peneliti dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan selama proses penelitian.

Penelitian dilakukan dalam jangka waktu dua bulan kedepan, dimulai tanggal 1 Maret 2018. Namun, tidak menutup kemungkinan pelaksanaan kegiatan penelitian bisa lebih cepat/lebih lama, sesuai dengan kebutuhan penelitian yang diperlukan. Waktu penelitian dilaksanakan pada saat jam kerja karyawan Hotel Sulawesi. Kuesioner diberikan satu persatu kepada responden dan peneliti turut mendampingi responden dalam pengisian kuesioner sehingga akan mempermudah dalam mengumpulkan data .

3.3 Populasi dan Sampel

“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). “Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti”, (Martono,2012:74). Secara struktural pada struktur organisasi Hotel Sulawesi terdiri dari Direksi, Personalia, Manager dan karyawan operasional/ pelaksana. Berikut data populasi karyawan Hotel Sulawesi.

Tabel 3.1 Data Populasi Karyawan Hotel Sulawesi

No.	Jenis Karyawan	Jumlah	Keterangan
1.	Karyawan Manajerial	4	
2.	Karyawan Operasional	45	Populasi
	Jumlah	49	

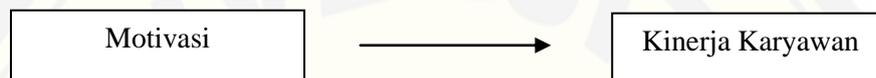
Sumber: data diolah 2018

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Hotel Sulawesi dari departemen *Front Office, Front Food and beverage, Kichen, Room boy, Laundry, Engineering, Driver, Gardener, Security,Logistik* dan *Linen* yang berjumlah 45 orang. Alasan pemilihan populasi ini karena pentingnya karyawan operasional sebagai pelaksana kegiatan operasional Hotel Sulawesi untuk mencapai kinerja yang baik.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono, 2012:74). Menurut Arikunto (2002:110) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Pada penelitian ini tidak ada teknik pengambilan sampel, karena seluruh populasi yakni karyawan operasional yang berjumlah 45 dijadikan sebagai sampel sehingga sampelnya merupakan sampel jenuh.

3.4 Model Hipotesis

Prasetyo dan Jannah (2012:76) menjelaskan, “hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian”.



Gambar 3.2 Model Hipotesis

Pada model hipotesis diatas mempunyai arti bahwa adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi di Jember. Pengertian hipotesis menurut Arikunto (2002:64) dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian yang telah dijelaskan dan diuraikan, maka peneliti membuat jawaban sementara atau hipotesis penelitian sebagai berikut.

H_a :ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi

H_0 :tidak ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sulawesi

3.5 Definisi Operasional Variabel

Adapun variabel dalam penelitian ini sebagai berikut.

3.5.1 Motivasi atau *Variabel Independent (X)*

Variabel independent adalah variable penyebab atau penentu dari variable dependen, variabel independen dalam penelitian ini adalah motivasi. Motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar.

Adapun indikator motivasi adalah sebagai berikut:

a. *Physiological Needs* (Kebutuhan Fisiologis)

Physiological Needs yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk ke dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan makan, minum, perumahan, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku atau bekerja giat. Adapun item dari kebutuhan fisiologis:

- 1) Besarnya gaji yang diperoleh
- 2) Pemberian insentif oleh perusahaan
- 3) Pemberian tunjangan oleh perusahaan

b. *Safety and Security Needs* (Kebutuhan Rasa Aman)

Safety and Security Needs adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun item dari kebutuhan rasa aman:

- 1) keamanan jiwa di tempat kerja pada waktu jam kerja.
- 2) keamanan harta di tempat kerja pada waktu jam kerja
- 3) keamanan fasilitas kerja ditempat kerja pada waktu jam kerja

c. *Affiliation or Acceptance Needs* (Kebutuhan Sosial)

Affiliation or Acceptance Needs adalah kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya Adapun item dari kebutuhan sosial adalah:

- 1) diterima karyawan lain dilingkungan tempat bekerja
- 2) dihormati karyawan lain dilingkungan tempat bekerja
- 3) ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh perusahaan

d. *Esteem or Status Needs* (Kebutuhan akan Penghargaan)

Esteem or Status Needs adalah kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Prestise dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status itu. Adapun item dari kebutuhan penghargaan adalah:

- 1) Pengakuan hasil kerja oleh perusahaan
- 2) Adanya pujian bagi karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar
- 3) Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi

e. *Self Actualization* (Kebutuhan aktualisasi diri)

Self Actualization adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan/ luar biasa. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan lainnya. Pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan latihan. Adapun item dari kebutuhan aktualisasi diri adalah:

- 1) Pemberian pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja
- 2) Pemberian pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja
- 3) Karyawan mendapatkan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan

3.5.2 Kinerja Karyawan atau *Variabel Dependent* (Y)

Variabel ndependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. adapun indikator dalam menilai kinerja, yaitu sebagai berikut.

- a. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik atau tidak baik mutunya). Adapun item-item dari kualitas adalah:
 - 1) mengerjakan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan
 - 2) mengerjakan pekerjaan sesuai standar waktu yang diberikan
 - 3) menghasilkan kualitas yang baik dibandingkan rekan kerja yang lain
- b. waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absent (tidak hadir), dan keterlambatan individu pegawai tersebut. Adapun item-item dari waktu kerja adalah:
 - 1) datang tepat waktu ke tempat kerja
 - 2) tepat waktu dalam melaksanakan tugas
 - 3) pulang kerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan
- c. kerjasama, merupakan kemampuan mental seseorang karyawan untuk dapat bekerja secara bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan.
 - 1) bekerjasama dengan baik dengan pimpinan
 - 2) bekerjasama dengan baik antar sesama karyawan
 - 3) berusaha menjadi lebih baik dan dapat diandalkan oleh tim

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel (a)	Indikator (b)	Item (c)
Motivasi (X)	a. Kebutuhan Fisiologis	1) Besarnya gaji yang diperoleh dapat memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga
		2) Pemberian Insentif yang diberikan perusahaan sudah adil
		3) Pemberian tunjangan oleh perusahaan sudah adil
	b. Kebutuhan Rasa Aman	4) keamanan jiwa di tempat kerja pada waktu jam kerja.
		5) keamanan harta milik pribadi di tempat kerja pada waktu jam kerja
		6) keamanan fasilitas kerja ditempat kerja pada waktu jam kerja
		7) diterima karyawan lain
	c. Kebutuhan Sosial	dilingkungan tempat bekerja
		8) dihormati karyawan lain dilingkungan tempat bekerja
		9) ikut terlibat dalam kegiatan formal yang diadakan oleh perusahaan
	d. Kebutuhan akan Penghargaan	10) Pengakuan hasil kerja oleh perusahaan
		11) Adanya pujian bagi karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar
		12) Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi
	e. Aktualisasi diri	13) Pemberian pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja
		14) Pemberian pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja
15) Karyawan mendapatkan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan		

(a)	(b)	(c)
Kinerja Karyawan (Y)	a. Kualitas	1) Mengerjakan pekerjaan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diberikan 2) Mengerjakan pekerjaan sesuai standar waktu yang ditetapkan 3) menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain
	b. Waktu Kerja	4) datang tepat waktu ke tempat kerja 5) Tepat waktu dalam melaksanakan tugas 6) Pulang kerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan
	c. Kerja Sama	7) Bisa bekerja sama dengan baik dengan pimpinan 8) bisa bekerja sama dengan baik antar sesama karyawan 9) berusaha menjadi orang yang dapat diandalkan oleh orang lain (kelompok/tim)

Sumber :Data Diolah dari Berbagai Sumber

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, berupa data yang diolah dari hasil kuesioner yang diperoleh dari objek penelitian, yaitu di Hotel Sulawesi, Jember, karyawan bagian operasional.

3.6.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder:

1) Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2013:132). Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner, hasil observasi dan wawancara.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Bungin, 2013:132). Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan yaitu berasal dari penelitian sebelumnya, buku bacaan, jurnal ilmiah, artikel, internet, yang berhubungan dengan motivasi dan kinerja karyawan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Bungin (2005:123) menyatakan, “Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pada penelitian kuantitatif dikenal beberapa metode, antara lain metode angket atau kuesioner, metode wawancara, metode observasi, dan dokumentasi”. Berdasarkan uraian tersebut maka teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

3.7.1 Metode Angket atau Kuesioner

Metode angket menurut Bungin (2005:123) merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada responden atau peneliti. Sugiyono (2008:142) mengemukakan bahwa:

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner tersebut dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat dikirim kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet”.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner ini akan diisi oleh seluruh karyawan operasional Hotel Sulawesi. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapat informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian.

3.7.2 Metode Wawancara

Setyadin (dalam Gunawan, 2013:160), menyatakan, “wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik”.

Nazir (1988:234) menyatakan:

“Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara”.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan mewawancarai langsung kepada pihak yang berkompeten mengenai hal yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja karyawan.

3.8 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.8.1 Pemeriksaan Data atau *Editing*

Pemeriksaan data atau editing merupakan pemeriksaan data kembali sebelum data tersebut diolah. Sedangkan *editing* bertujuan untuk menentukan apakah data tersebut sudah benar dan telah memenuhi syarat sehingga dapat digunakan pada tahap selanjutnya.

3.8.2 Pemberian Kode

Pemberian kode ini dilakukan dengan pengklasifikasian jawaban dari para responden kedalam kategori yang ada, dengan mengkodekan variabel supaya lebih mudah diolah.

3.8.3 Tabulasi Data.

Tabulasi data dilakukan dengan cara memasukkan data-data yang di peroleh kedalam tabel menurut jenisnya agar data-data tersebut mudah dibaca dan dihitung, sehingga diperoleh karakteristik responden berdasarkan jawaban-jawaban yang telah diberikan melalui kuesioner.

3.9 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2011:93) menyatakan “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sifat positif sampai dengan negatif. Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----|---|---|
| a. | Sangat Benar / Selalu / Sederajat | 4 |
| b. | Benar / Sering / Sederajat | 3 |
| c. | Tidak Benar / Kadang-Kadang / Sederajat | 2 |
| d. | Sangat Tidak Benar / Tidak Pernah / Sederajat | 1 |

Hadi (1991: 20) menjelaskan bahwa skala likert bisa dimodifikasi dari 5 jawaban menjadi 4 jawaban dengan menghilangkan jawaban netral berdasarkan hal-hal berikut ini.

- Jawaban netral (kategori ditengah) mempunyai makna ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau member jawaban atau bahkan ragu-ragu.
- Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ketengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungannya kearah setuju atau tidak setuju.
- Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden kearah benar atau tidak benar. Jika disediakan 5 jawaban akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat diperoleh dari responden.

3.10 Uji Instrumen

3.10.1 Uji validitas

Uji Validitas adalah satu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Sugiyono (2011:02) menyatakan, “valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti”. Data yang valid berarti data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Neolaka (2016:115) mengemukakan bahwa “Jika suatu instrumen pengukuran sudah valid (sah) berarti instrumen tersebut dapat mengukur benda dengan tepat sesuai dengan apa yang ingin diukur”. Penelitian ini menggunakan metode *Product Moment*. Pengujian ini digunakan dengan asumsi bahwa nilai korelasi dengan *Product Moment* tinggi, maka dapat dikatakan valid atau Jika r hitung $>$ r tabel.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan taraf signifikansi 5%. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*.

3.10.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukuran yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno,2010:97). Neolaka (2016:119) menyatakan, “reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan”. Sugiyono (2011:3) mengemukakan bahwa “reliabilitas berkenaan derajat konsistensi/kejegan data dalam interval waktu tertentu. Arikunto (2006:169) mengemukakan uji reliabilitas sebuah instrumen harus reliabel, dalam arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*.

Ghozali (2006:42) menyatakan bahwa Uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari > 0.60 .

3.11 Metode Analisis Data

3.11.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data menurut Ghozali (2006:17) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu baiknya dilakukan pengujian normalitas data. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel pada penelitian ini menggunakan *kolmogorov-smirnov test*. Nazir (2009:417) menyatakan, “Uji *kolmogorov-smirnov* adalah satu uji lain untuk mengganti uji kuadrat Chi untuk kedua sampel yang independent, dan dapat digunakan untuk sampel besar atau kecil”. Dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%, maka dasar pengambilan keputusan pengujian *kolmogorov-smirnov test* adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal,
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.11.2 Regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Rumus regresi linier sederhana yang digunakan sebagai berikut (Priyatno 2010:55).

$$Y = a + b X$$

Dimana:

- Y : nilai variable dependen, yaitu motivasi
 a : harga Y , bila X = 0 (harga konstan)
 b : koefisien regresi, positif (+) = naik dan bila b minus (-) = turun
 X : nilai variable independen, yaitu disiplin kerja

3.12 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari masing-masing variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah:

3.12.1 Uji Statistik t

Ghozali (2006) menyatakan Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara X dan Y apakah variabel X1 (motivasi benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan) secara parsial.

- Ho : variabel-variabel bebas yaitu motivasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.
 Ha : variabel-variabel bebas yaitu motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Dasar pengambilan keputusannya menurut Ghazali (2006) adalah menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila probabilitas signifikansi > 0.005 , maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Apabila probabilitas signifikansi < 0.005 , maka Ho ditolak dan Ha diterima

Rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_1}{S_{b_1}}$$

Keterangan :

t = t hitung yang diperoleh

b_i = bobot regresi

S_{b_i} = standar deviasi dari variabel bebas

Formulasi hipotesis uji t :

H_0 : $b_i = 0$, $i = 1,2$, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

H_a : $b_i \neq 0$, $i = 1,2$ ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

1. Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah = 5% atau confident interval 95%.

2. Kriteria pengambilan keputusan :

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$: H_0 diterima berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

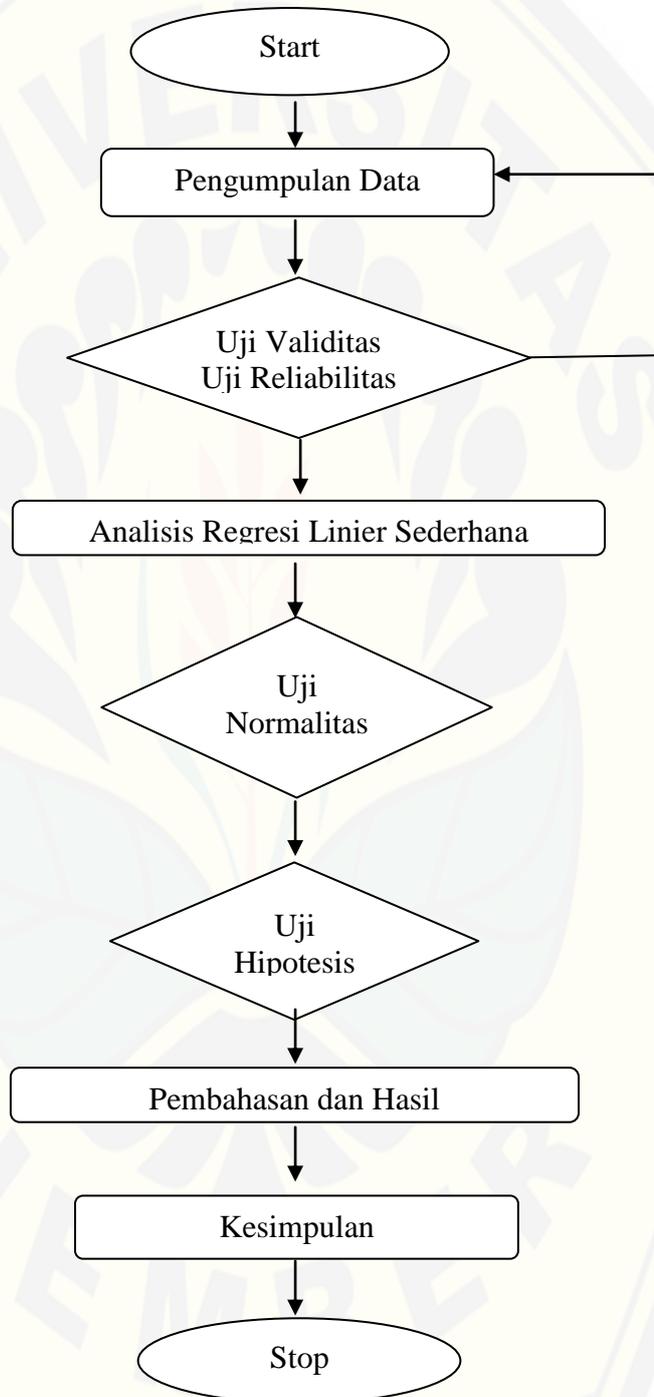
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$: H_0 ditolak berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.12.2 Uji R^2 (Koefisiensi Determinasi)

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya variabilitas variabel terikat dan untuk mengetahui besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung, maka dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi *r Square* (r^2) (Sarwono, 2013:81). Apabila besarnya *r square* semakin mendekati 1, maka kedua hubungan kedua variabel semakin kuat. Sebaliknya jika *r square* mendekati 0 maka hubungan kedua variabel semakin lemah.

3.13 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.3 Diagram Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

- a. Start, yaitu tahap awal atau persiapan terhadap masalah yang akan diteliti.
- b. Pengumpulan data, yaitu tahap dimana peneliti mengumpulkan data melalui observasi, kuesioner, dan wawancara.
- c. Uji dan realibilitas merupakan tahap pengujian untuk mengevaluasi sejauh mana validitas dan reliable data yang diperoleh dalam suatukuesioner. Pada pengujian ini dilihat kuesioner yang akan dibagikan telah valid dan reliable atau tidak. Jika tidak valid dan reliable perlu dilakukan perbaikan.
- d. Uji Normalitas data, adalah untuk mengetahui apakah dalam regresi, variable endogen, variable eksogen atau kedua-duanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.
- e. Analisa Regresi Linier Sederhana, merupakan tahap untuk mengetahui pengaruh antara variable bebas (motivasi) terhadap variable terikat (kinerja karyawan).
- f. Uji Hipotesis, yaitu tahap atau prosedur yang dilakukan untuk melihat pengaruh di setiap variable yang diukur. Pengujian ini dilakukan dengan alat uji t.
- g. Pembahasan dan hasil, merupakan tahap pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.
- h. Kesimpulan, adalah tahap menarik kesimpulan dari hasil pembahasan mengenai penelitian ynhag sudah dilakukan.
- i. Stop, artinya penelitian yang dilakukan sudah berakhir.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan, yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada Hotel Sulawesi. Arti berpengaruh signifikan adalah bahwa motivasi berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan. Sedangkan positif artinya adalah apabila ada peningkatan pada motivasi, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.
2. Motivasi memiliki nilai koefisien determinasi sangat besar. Nilai ini menunjukkan bahwa motivasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan operasional pada Hotel Sulawesi di Jember. Artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan:

1. Pihak manajemen Hotel Sulawesi diharapkan untuk lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi motivasi kerja para karyawan. Dengan terus memperhatikan faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan maka akan dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan lebih baik lagi yang pada akhirnya akan membawa kemajuan bagi perusahaan.
2. Tingkat ketepatan waktu karyawan menunjukkan masih rendah. Perusahaan perlu memberikan apresiasi bagi karyawan yang datang tepat waktu dan memberi peringatan lebih keras kepada karyawan.
3. Untuk meningkatkan motivasi karyawan, maka pihak hotel sebaiknya memberikan *reward* yang membangun motivasi, sehingga karyawan akan memberikan kontribusi terbaik dalam pekerjaannya. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kemajuan Hotel Sulawesi di Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ardana, I Komang dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, M.B. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, 2016. *Informasi Pariwisata Kabupaten Jember*. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.
- Eta, 2010. Profil Kabupaten Jember. <http://eta-midsummer.blogspot.com/2010/01/profil-kabupaten-jember.html> [Diakses 10 Mei 2017].
- Gomes, Faustino Cardosa. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktek*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Hansen and Mowen; 2000; diterjemahkan oleh Purwatiningsih; *Manajemen Biaya*; Edisi 1; Jakarta; Penerbit Salemba Empat.
- Hasibuan, M. S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

- Lusri, L. & Siagian, H. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Borwita Citra Prima Surabaya*. <https://media.neliti.com/media/publications/54167-ID-pengaruh-motivasi-kerja-terhadap-kinerja.pdf>. [Diakses 20 Juli 2018].
- Mangkunegara, A. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Cetakan Kesepuluh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martono, N 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moeheriono, 2012, *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nawawi, H. Hadari, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis*. Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Nazir, Moh. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- . 2009. *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Neolaka. 2016. *Metode Penelitian dan Statistik*, Cetakan Kedua. Bandung: PT Remaja Posdakarya.
- Panggabean, S., Mutiara. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purnomo, dkk. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PT Karoseri Tentrem Sejahtera Kota Malang)*. <https://media.neliti.com/media/publications/88070-ID-pengaruh-motivasi-kerja-dan-disiplin-ker.pdf>. [Diakses 20 Juli 2018].
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 252 hal.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- . 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- . 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- , 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sastrohadiwiryo, S. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Terry dan Rue. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Traveloka. 2017. Hotel Sulawesi Jember. <https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/sulawesi-hotel-jember-2000000488256>. [Diakses pada 23 Mei 2017].
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- , 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Widhianingrum, W. 2017. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan BRI Syariah Magetan*. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=496840&val=10171&title=Pengaruh%20Motivasi%20Terhadap%20Kinerja%20Karyawan%20BRI%20Syariah%20Magetan>. [Diakses 20 Juli 2018].

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Karyawan Hotel Sulawesi

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1). Adapun judul skripsi yang saya ambil adalah **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember”**. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon dengan hormat Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan partisipasinya dalam pengisian daftar pernyataan berdasarkan keadaan setahun terakhir. Adapun pernyataan yang diberikan, tidak mempublikasikan serta dijamin kerahasiaan pernyataan, karena data tersebut hanya digunakan untuk penyelesaian skripsi.

Demikian permohonan ini disampaikan, terimakasih atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan ini.

Hormat Saya,

Siti Toyibatul Hasanah

NIM.130910202043

LEMBAR KUESIONER

1. Identitas Responden

Nomer Responden :..... (diisi oleh peneliti)

Jenis Kelamin :Laki-laki/Perempuan *)

Umur :..... Tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD d. Diploma

b. SMP e. S1

c. SMA

Ijazah yang digunakan :

Status Jabatan :

Lama Masa Kerja :..... Tahun

Keterangan : *) Coret yang tidak perlu

2. Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban dengan tanda (X) yang di anggap paling sesuai dengan kenyataan yang dialami selama setahun terakhir.

Motivasi**a. Kebutuhan Fisiologis**

1. Besarnya gaji yang diperoleh Bapak/Ibu dapat memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga.

- a. Sangat Benar
- b. Benar
- c. Tidak Benar
- d. Sangat Tidak Benar

2. Pemberian Insentif dari perusahaan terhadap Bapak/Ibu sudah adil.

- a. Sangat Benar
- b. Benar
- c. Tidak Benar
- d. Sangat Tidak Benar

3. Pemberian Tunjangan dari perusahaan terhadap Bapak/Ibu sudah adil.
 - e. Sangat Benar
 - f. Benar
 - g. Tidak Benar
 - h. Sangat Tidak Benar
- b. Kebutuhan Rasa Aman**
 4. Keamanan jiwa Bapak/Ibu di tempat kerja pada waktu jam kerja dijamin oleh perusahaan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
 5. Harta milik pribadi Bapak/Ibu yang dititipkan ditempat penitipan barang pada waktu jam kerja dijamin keamanannya oleh perusahaan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
 6. Fasilitas kerja Bapak/Ibu ditempat kerja pada waktu jam kerja dijamin keamanannya oleh perusahaan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

c. Kebutuhan Sosial

7. Keberadaan Bapak/Ibu diterima karyawan lain dilingkungan tempat bekerja.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
8. Bapak/Ibu saling menghormati dengan karyawan lain dilingkungan tempat bekerja.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
9. Bapak/Ibu dilibatkan dalam kegiatan formal yang diadakan oleh perusahaan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

d. Kebutuhan akan Penghargaan

10. Hasil kerja Bapak/Ibu selama ini diakui oleh perusahaan.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
11. Pimpinan memberikan pujian kepada Bapak/Ibu apabila dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah

12. Perusahaan memberikan penghargaan berupa uang bagi karyawan yang berprestasi.
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Tidak Pernah
- e. Aktualisasi Diri**
13. Pimpinan memberikan pelatihan kepada Bapak/Ibu untuk meningkatkan kemampuan kerja.
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Tidak Pernah
14. Pimpinan memberikan pelatihan kepada Bapak/Ibu untuk meningkatkan keterampilan kerja.
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Tidak Pernah
15. Bapak/Ibu mendapatkan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Tidak Pernah

Kinerja Karyawan**a. Kualitas**

1. Bapak/Ibu mengerjakan pekerjaan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diberikan oleh perusahaan.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
2. Bapak/Ibu Mengerjakan pekerjaan sesuai standar waktu yang ditetapkan oleh perusahaan.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
3. Bapak/Ibu berusaha menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah

b. Waktu Kerja

4. Bapak/Ibu datang tepat waktu ke tempat kerja.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah

5. Bapak/Ibu tepat waktu dalam melaksanakan tugas yang diatur oleh perusahaan
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
 6. Bapak/Ibu saat pulang dari kantor sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah
- c. Kerja Sama**
7. Bapak/Ibu bisa bekerja sama yang baik dengan pimpinan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
 8. Bapak/Ibu bisa bekerja sama dengan baik antar sesama karyawan.
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
 9. Bapak/Ibu berusaha menjadi orang yang dapat diandalkan oleh orang lain (kelompok/tim).
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA KUESIONER

No.	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	Total Skor	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total Skor
1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35	2	3	4	3	2	3	3	3	3	26
2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	52	2	3	3	2	3	3	3	4	3	26
3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	1	1	2	37	4	2	4	3	3	3	3	3	3	28
4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	44	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
5	3	3	3	3	4	3	4	4	1	4	2	1	2	2	2	41	4	2	3	3	4	4	3	3	4	30
6	3	3	3	3	4	3	2	4	1	4	2	1	2	2	2	39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	3	3	1	3	3	3	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	44	4	4	3	2	3	3	3	3	3	28
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
10	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35	3	2	3	4	3	2	4	3	2	26
11	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35	2	3	2	3	2	3	2	4	3	24
12	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	51	3	4	4	3	1	4	3	4	4	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	47	4	3	3	2	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	44	3	2	3	4	3	2	3	3	2	25
15	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	54	4	3	4	2	4	4	4	4	4	33
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	44	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	2	2	2	1	3	2	3	3	20
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	2	3	2	2	3	3	3	3	24
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	1	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	49	2	2	2	2	3	2	2	3	2	20

22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	45	2	2	3	2	1	3	3	3	3	22
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	47	2	1	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47	1	2	2	3	3	3	2	3	3	22
25	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	46	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
27	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44	2	2	3	2	1	3	1	3	3	20
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	45	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	45	2	2	3	2	3	3	1	3	3	22
31	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	1	2	3	2	1	3	3	2	3	20
32	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	47	2	1	2	3	3	3	3	3	3	23
33	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	44	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24
34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	2	2	3	2	2	3	2	3	3	22
35	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	4	45	2	2	3	2	3	3	3	2	3	23
36	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	45	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23
37	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	1	2	3	3	3	3	1	3	3	22
38	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47	2	2	3	2	2	3	3	3	3	23
39	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49	2	3	2	2	3	2	3	3	2	22
40	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48	1	2	3	2	3	3	3	2	3	22
41	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	44	2	2	3	3	2	3	2	3	3	23
42	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	45	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24
43	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23
44	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	46	2	3	3	2	3	3	1	2	3	22
45	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	46	1	2	3	1	1	2	3	3	2	18

LAMPIRAN 3. DISTRIBUSI RESPONDEN

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Kerja
N	Valid	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	93.3	93.3	93.3
	Perempuan	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	19	42.2	42.2	42.2
	26-30	11	24.4	24.4	66.7
	31-35	7	15.6	15.6	82.2
	36-40	3	6.7	6.7	88.9
	41-45	3	6.7	6.7	95.6
	46-50	2	4.4	4.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Smp	4	8.9	8.9	8.9
Sma	38	84.4	84.4	93.3
Diploma	2	4.4	4.4	97.8
S1	1	2.2	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Lama Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5	19	42.2	42.2	42.2
6-10	12	26.7	26.7	68.9
11-15	7	15.6	15.6	84.4
16-20	2	4.4	4.4	88.9
21-25	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_13	Pearson Correlation	.424**	.125	.424**	.318*	.230	.119	.093	.006	.559**	.230	.266	.559**	1	.727**	.266	.685**
	Sig. (2-tailed)	.004	.414	.004	.033	.129	.437	.543	.967	.000	.129	.078	.000		.000	.078	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_14	Pearson Correlation	.346*	-.079	.346*	.376*	.131	.206	-.056	.082	.553**	.131	.286	.553**	.727**	1	.286	.643**
	Sig. (2-tailed)	.020	.608	.020	.011	.392	.175	.717	.591	.000	.392	.057	.000	.000		.057	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_15	Pearson Correlation	.432**	.344*	.432**	-.023	.297*	.257	.243	.055	.220	.297*	1.000**	.220	.266	.286	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.003	.021	.003	.883	.048	.088	.107	.718	.147	.048	.000	.147	.078	.057		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
skor_tot	Pearson Correlation	.669**	.359*	.669**	.304*	.575**	.344*	.330*	.336*	.493**	.575**	.701**	.493**	.685**	.643**	.701**	1
l	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.042	.000	.021	.027	.024	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.413**	.399**	.314*	.311*	.329*	.399**	.354*	.329*	.744**
	Sig. (2-tailed)		.005	.007	.036	.038	.027	.007	.017	.027	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	.413**	1	.420**	.093	.025	.387**	.246	.475**	.387**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.005		.004	.543	.873	.009	.103	.001	.009	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	.399**	.420**	1	.179	.060	.509**	.348*	.263	.509**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.007	.004		.238	.694	.000	.019	.081	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_4	Pearson Correlation	.314*	.093	.179	1	.204	.144	.257	.295*	.144	.490**
	Sig. (2-tailed)	.036	.543	.238		.180	.344	.089	.049	.344	.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_5	Pearson Correlation	.311*	.025	.060	.204	1	.172	.235	.101	.172	.472**
	Sig. (2-tailed)	.038	.873	.694	.180		.260	.120	.510	.260	.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_6	Pearson Correlation	.329*	.387**	.509**	.144	.172	1	.191	.402**	1.000**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.027	.009	.000	.344	.260		.210	.006	.000	.000

N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_7	Pearson Correlation	.399**	.246	.348*	.257	.235	.191	1	.289	.191	.607**
	Sig. (2-tailed)	.007	.103	.019	.089	.120	.210		.054	.210	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_8	Pearson Correlation	.354*	.475**	.263	.295*	.101	.402**	.289	1	.402**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.081	.049	.510	.006	.054		.006	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item_9	Pearson Correlation	.329*	.387**	.509**	.144	.172	1.000**	.191	.402**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.027	.009	.000	.344	.260	.000	.210	.006		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
skor_total	Pearson Correlation	.744**	.617**	.635**	.490**	.472**	.670**	.607**	.607**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5. HASIL UJI RELIABILITAS DATA**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

A. Listwise Deletion Based On All Variables In The Procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	42.20	13.709	.609	.796
item_2	42.02	14.931	.302	.813
item_3	42.20	13.709	.609	.796
item_4	41.93	14.836	.217	.817
item_5	42.00	13.364	.469	.802
item_6	41.78	14.449	.222	.819
item_7	41.91	14.628	.225	.817
item_8	41.36	14.598	.230	.817
item_9	42.42	13.704	.374	.810
item_10	42.00	13.364	.469	.802
item_11	42.20	12.573	.608	.790
item_12	42.42	13.704	.374	.810
item_13	42.33	13.000	.604	.792
item_14	42.27	13.155	.552	.796
item_15	42.20	12.573	.608	.790

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	22.16	8.816	.599	.723
item_2	22.11	9.965	.461	.748
item_3	21.49	10.437	.525	.740
item_4	21.98	10.795	.330	.766
item_5	21.82	10.559	.260	.786
item_6	21.44	10.616	.585	.738
item_7	21.71	9.983	.446	.750
item_8	21.40	10.836	.512	.746
item_9	21.44	10.616	.585	.738

LAMPIRAN 6. HASIL UJI NORMALITAS DATA

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi ^a		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.148 ^a	.022	.000	3.55955

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.285	1	12.285	.970	.330 ^a
	Residual	544.826	43	12.670		
	Total	557.111	44			

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.480	6.152		4.954	.000
	Motivasi	-.134	.136	-.148	-.985	.330

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.2516	25.7949	24.4444	.52840	45
Residual	-6.32249	9.74836	.00000	3.51887	45
Std. Predicted Value	-2.257	2.556	.000	1.000	45
Std. Residual	-1.776	2.739	.000	.989	45

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.51886502
Most Extreme Differences	Absolute	.201
	Positive	.201
	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.351
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052
a. Test distribution is Normal.		

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.714	2.11251

a. Predictors: (Constant), Motivasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	495.749	1	495.749	111.087	.000 ^a
	Residual	191.896	43	4.463		
	Total	687.644	44			

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.532	1.996		2.771	.008
	Motivasi	.476	.045	.849	10.540	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

LAMPIRAN 8. SURAT PENGANTAR DARI LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS JEMBER



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 943/UN25.3.1/LT/2018

6 Maret 2018

Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. **Kepala**
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Jember
Di
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 827/UN25.1.2/LT/2018 tanggal 2 Maret 2018 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Siti Toyibatul Hasanah
NIM : 130910202043
Fakultas : ISIP
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Alamat : Curahsuko Kaliwining, Rambipuji-Jember
Judul Penelitian : "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sulawesi Di Jember"
Lokasi Penelitian : 1. Dinas Pariwisata Kabupaten Jember
2. Hotel Sulawesi Jember
Lama Penelitian : 2 Bulan (2 Maret-30 Mei 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Tembusan Yth
1. Kepala Dinas Pariwisata Kab. Jember;
2. Pimpinan Hotel Sulawesi Jember;
3. Dekan FISIP Univ Jember;
4. Mahasiswa ybs;
5. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

KAMPIRAN 9. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN DAR HOTEL SULAWESI DI JEMBER



HOTEL SULAWESI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini Manager Hotel Sulawesi, Jember, menerangkan bahwa:

Nama : SITI TOYIBATUL HASANAH
NIM : 130910202043
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Jember

Telah melakukan penelitian di Hotel Sulawesi, Jember selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal **2 Maret sampai dengan 2 Mei 2018** untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SULAWESI DI JEMBER".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 2 Mei 2018
Manager
Hotel Sulawesi, Jember



Amrul Wibisono

