

**PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMPETENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL  
MUTIARA MERDEKA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Riau



Oleh :

**ARIEF HARIYANDHA ALQODRY**  
NPM: 155210372

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**202**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : ARIEF HARIYANDHA ALQODRY  
NPM : 155210372  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERIBADIAN KARYAWAN DAN KOMPETENSI  
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL MUTIARA  
MERDEKA PEKANBARU

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

Prof. Dr. Hj. Sri Inrastuti S., MM

Diketahui :

Ketua Program Studi

(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)



Dekan

(Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., AK., CA)



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id) Email: [info@uir.ac.id](mailto:info@uir.ac.id)

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : ARIEF HARIYANDHA ALQODRY  
NPM : 1 55210372  
Program Studi : MANAJEMEN  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM.  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

No	Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf
1	4/3/2020	Perjelas jenis data dan tabel operasionalisasi variabel	
2	4/3/2020	Perbaiki variabel penelitian dan sampel penelitian	
3	4/3/2020	Perbaiki rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis	
4	6/3/2020	Acc seminar proposal	
5	11/8/2020	Acc outliner	
6	11/8/2020	Acc kuesioner	
7	10/11/2020	Olah data hasil rekapitulasi kuesioner	
8	18/11/2020	Revisi analisis data	
9	12/12/2020	Revisi hasil penelitian penyajian tabel	
10	20/12/2020	Revisi keterangan masing-masing tabel	
11	27/12/2020	Perjelas keterangan masing-masing tabel dan hasil pengujian hipotesis	
12	5/1/2021	Tambahkan hasil penelitian terdahulu pada pembahasan	
13	15/1/2021	Perjelas kesimpulan dan saran	
14	27/1/2021	Tambahkan keterangan masing-masing tabel dan hasil pengujian hipotesis	
15	4/2/2021	Sesuaikan saran dengan indikator yang paling rendah skornya.	
16	10/3/2021	Lengkapi skripsi dengan abstrak, daftar isi, dll	
17	15/3/2021	Acc skripsi	

Pekanbaru, September 2021  
Pembantu Dekan I

DR. Ellyan Sastraningsih, SE, M.Si.

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 817/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 02 Agustus 2021, Maka pada Hari Selasa 03 Agustus 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- 1. Nama : Arief Hariyandha Alqodry
- 2. NPM : 155210372
- 3. Program Studi : Manajemen S1
- 4. Judul skripsi : Pengaruh Kepribadian Karyawan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
- 5. Tanggal ujian : 03 Agustus 2021
- 6. Waktu ujian : 60 menit.
- 7. Tempat ujian : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR
- 8. Lulus Yudicium/Nilai : *Lulus (A-) 77*
- 9. Keterangan lain : Aman dan lancar.

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si  
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si  
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

- 1. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM
- 2. Deswarta, SE., MM
- 3. Dr. Haswari Hasan, SE., MM

(.....  
(.....  
(.....

Notulen

- 1. Deswarta, SE., MM

(.....  
(.....



Pekanbaru, 03 Agustus 2021

Mengetahui  
Dekan,

Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Arief Hariyandha Alqodry  
 Npm : 155210372  
 Jurusan : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepribadian Karyawan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.  
 Hari/Tanggal : Selasa 03 Agustus 2021  
 Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM		

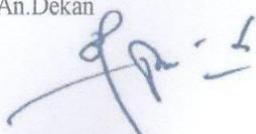
Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Deswarta, SE., MM		
2	Dr. Haswari Hasan, SE., MM		

Hasil Seminar : \*)

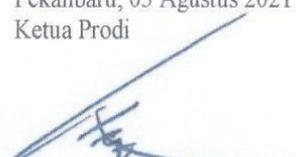
1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 77 )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 03 Agustus 2021  
Ketua Prodi

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

\*) Coret yang tidak perlu

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 817 / Kpts/FE-UIR/2021  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi / oral komprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/TV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

**MEMUTUSKAN**

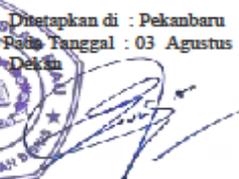
- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Arief Hariyandha Alqodry  
N P M : 155210372  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Pengaruh Kepribadian Karyawan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensive maahsiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Prof.Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM	Guru Besar, IV/d	Materi	Ketua
2	Deswarta, SE, MM	Asisten Ahli C/b	Sistematika	Sekretaris
3	Dr. Haswari Hasan, SE., MM	Lektor C/c	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Deswarta, SE, MM	Asisten Ahli C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 03 Agustus 2021  
Dekan  
  
Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

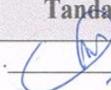
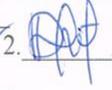
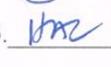
**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Arief Hariyandha Alqodry  
NPM : 155210372  
Judul Proposal : Pengaruh kepribadian Pegawai dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.  
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM  
Hari/Tanggal Seminar : Selasa 28 Juli 2020

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

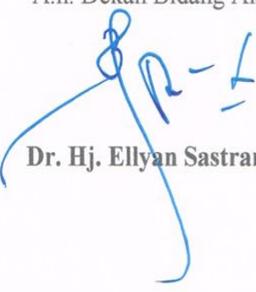
1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Dra.Hj. Sri Indrastuti, MM	Ketua	1. 
2.	Deswarta, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Dr. Hazwari Hasan, SE., MM	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si

Pekanbaru, 28 Juli 2020  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 090/Kpts/FE-UIR/2020**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang:** 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 12 Februari 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.  
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

**Mengingat:** 1. Surat Mendikbud RI:  
 a. Nomor: 0880/U/1997 c. Nomor: 0378/U/1986  
 b. Nomor: 0213/0/1987 d. Nomor: 0387/U/1987  
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
 a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan  
 b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi  
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau  
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987  
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987  
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987  
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan:** 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Prof.Dr.Dra.Hj. Sri Indrastuti, MM	Guru Besar, D/d	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:  
 N a m a : Arief Hariyandha Alqodry  
 N P M : 155210372  
 Jusan/Jenjang Pemd. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.  
 4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.  
 5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.  
 6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.  
 Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 13 Februari 2020  
 Dekan,

Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

**Tembusan :** Disampaikan pada:  
 1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau  
 2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, Maret 2021

Saya yang membuat pernyataan



Arief Hariyandha Alqodry

## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU**

Oleh :

**Arief Hariyandha Alqodry**

**NPM : 155210372**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepribadian dan kompetensi karyawan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepribadian dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru pada tahun 2018, sebanyak 110 orang. Penarikan sampel menggunakan metode purposive sampling, jumlah sampel seluruhnya adalah 32 orang. Analisis data menggunakan metode regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepribadian dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Berdasarkan uji secara simultan diperoleh hasil bahwa kepribadian dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis kepribadian karyawan sudah baik, begitu juga dengan kompetensi dan kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Hasil uji secara parsial dan simultan kepribadian dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

**Kata Kunci : Kepribadian, Kompetensi, Kinerja**

## ABSTRACT

### EFFECT OF PERSONALITY AND COMPETENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT MUTIARA MERDEKA HOTEL PEKANBARU

By :

**Arief Hariyandha Alqodry**  
**NPM : 155210372**

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of personality and employee competence partially on employee performance at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. And to find out and analyze the influence of personality and competence together on employee performance at Mutiara Merdeka Hotel. The population in this study was the total number of employees of Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru in 2018, as many as 110 people. Sampling using purposive sampling method, the total number of samples is 32 people. Data analysis using multiple regression method. The results of the study stated that personality and competence had a significant effect on employee performance at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. Based on the results of the analysis of the employee's personality is good, as well as the competence and performance of the employees of Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. The results of the partial and simultaneous test of personality and competence have a significant effect on employee performance at Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru.

**Keywords: Personality, Competence, Performance**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru**, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH, MH, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Bapak Abdul Razak Jer, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Indrstuti, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
6. Kedua orangtua Ayahandadan Ibunda serta seluruh keluarga besar tercinta terima kasih atas dukungan dan pengertiannya selama ini.

7. Buat rekan-rekan Angkatan 2015 terima kasih atas segala kritikan dan sarannya selama ini.

Akhir kata, semoga pengorbanan dan bimbingan terhadap penulis selama ini mendapat balasan dari Allah SWT, Amin. Akhir kata penulis mengharapkan saran-saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis

**Arief Hariyandha Alqodry**

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II     TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Kepribadian.....	9
2.1.1. Pengertian Kepribadian.....	9
2.1.2. Dimensi Kepribadian .....	14
2.1.3. Karakteristik Kepribadian .....	16
2.1.4. Pola Kepribadian .....	19
2.2. Kompetensi .....	20
2.2.1. Pengertian Kompetensi .....	20
2.2.2. Indikator Kompetensi.....	21
2.3. Kinerja .....	23
2.3.1. Pengertian Kinerja .....	23

	2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	25
	2.3.3. Indikator Kinerja.....	31
	2.4. Hubungan Kepribadian dengan Kinerja Karyawan.....	33
	2.5. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan .....	34
	2.6. Penelitian Terdahulu.....	34
	2.7. Kerangka Pemikiran .....	36
	2.8. Hipotesis .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1. Lokasi Penelitian.....	38
	3.2. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel.....	38
	3.3. Populasi dan Sampel .....	40
	3.4. Jenis dan Sumber Data .....	40
	3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	41
	3.6. Pengujian Kualitas Data .....	41
	3.7. Analisis Data.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
	4.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
	4.3. Fasilitas Hotel .....	56
	4.4. Fasilitas Kamar .....	58
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1. Hasil Penelitian .....	60
	5.1.1. Identitas Responden.....	60

5.1.2. Pengujian Kualitas Data .....	63
1. Uji Validitas .....	63
2. Uji Reliabilitas .....	66
5.1.3. Analisis Deskriptif .....	67
5.1.3.1. Analisis Kepribadian .....	67
5.1.3.2. Analisis Kompetensi .....	83
5.1.3.3 Analisis Kinerja Karyawan.....	92
5.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	101
5.1.5. Analisis Regresi Berganda .....	103
5.2. Pembahasan.....	105
1. Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi terhadap Kinerja.....	105
2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.....	105
3. Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Uji Simultan) .....	106
4. Tingkat Keeratan Hubungan (Korelasi) .....	106
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	107
<b>BAB VI</b> <b>PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan.....	109
6.2. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b> .....	113

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Perkembangan Tingkat Hunian Kamar pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru Tahun 2015-2018.....3
Tabel 1.2	Penilaian Kinerja Karyawan Mutiara Merdeka Hotel Berdasarkan Departemen Kerja Tahun 2018.....5
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu.....35
Tabel 3.1.	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel.....38
Tabel 5.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....60
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Umur .....61
Tabel 5.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....62
Tabel 5.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....62
Tabel 5.5.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepribadian (X1).....64
Tabel 5.6.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kompetensi (X2) ..... 65
Tabel 5.7.	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja (Y) ..... 65
Tabel 5.8.	Hasil Pengujian Reliabilitas..... 66
Tabel 5.9.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Bekerja dengan Jujur.....67
Tabel 5.10.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Menjaga Rahasia Perusahaan .....68
Tabel 5.11.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Bekerja dengan Baik Sesuai Permintaan Perusahaan .....69
Tabel 5.12.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Sigap dan Cepat dalam Menyelesaikan Tugas .....70
Tabel 5.13.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mencermati Setiap Pekerjaan dan Perintah dari Atasan dengan Pikiran yang Logis ...71

Tabel 5.14.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Menjaga Perasaan Atasan dan Rekan Kerja .....	72
Tabel 5.15.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Tampil Rapi	73
Tabel 5.16.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha Menyesuaikan Diri dengan Kondisi Sekitar Tempat Bekerja .....	74
Tabel 5.17.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Bekerja dengan Tenang Agar Pekerjaan dapat Selesai Tepat Waktu .....	75
Tabel 5.18.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bersikap Sopan Santun kepada Tamu Hotel, Atasan maupun Sesama Rekan Kerja .....	76
Tabel 5.19.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu Menjaga Kebugaran Tubuh agar dapat Bekerja dengan Baik.....	77
Tabel 5.20.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu Menggunakan Bahasa Tubuh yang Baik dalam Bekerja .....	78
Tabel 5.21.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Menggunakan Menjaga Penampilan Saat Bekerja .....	79
Tabel 5.22.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepribadian.....	80
Tabel 5.23	Interval Kategori Jawaban .....	82
Tabel 5.24.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Kepuasan Tamu Hotel.....	84
Tabel 5.25.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mengetahui Tugas yang Harus Dilakukan Demi Kepuasan Tamu Hotel .....	85
Tabel 5.26.	Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Nilai-nilai Pelayanan yang Baik bagi Tamu Hotel .....	86
Tabel 5.27.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bersikap Sopan kepada Setiap Tamu Hotel.....	87
Tabel 5.28.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Percaya Diri Dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu Hotel.....	87

Tabel 5.29.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Motivasi yang Tinggi dalam Bekerja .....	88
Tabel 5.30.	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kompetensi Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru .....	89
Tabel 5.31.	Interval Kategori Jawaban .....	91
Tabel 5.32.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Pelayanan Terbaik kepada Tamu Hotel.....	92
Tabel 5.33.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu Memuaskan Tamu Hotel .....	93
Tabel 5.34.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu Bekerjasama dalam Memberikan Pelayanan .....	94
Tabel 5.35.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu Bekerjasama dalam Tim Work .....	94
Tabel 5.36.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha Mencapai Target Tingkat Hunian Kamar .....	95
Tabel 5.37.	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Tamu Hotel .....	96
Tabel 5.38.	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Memberikan Pelayanan dengan Tepat Waktu.....	97
Tabel 5.39.	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bertanggungjawab Dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu Hotel.....	97
Tabel 5.40	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan...88	
Tabel 5.41	Interval Kategori Jawaban .....	100
Tabel 5.42.	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	102
Tabel 5.43	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	104
Tabel 5.44	Hasil Uji Parsial untuk Kepribadian .....	105
Tabel 5.45	Hasil Uji Parsial untuk Kompetensi .....	106

Tabel 5.46	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	107
Tabel 5.47	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	108

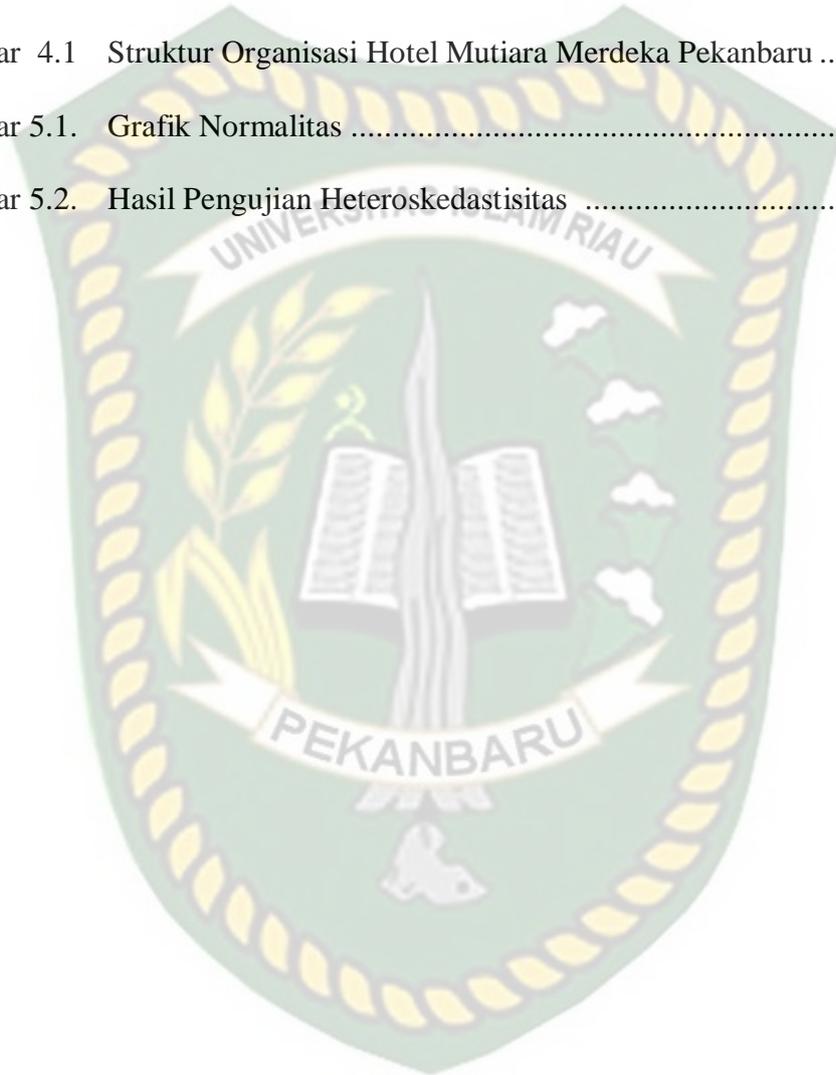


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Model Kerangka Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru .....	50
Gambar 5.1. Grafik Normalitas .....	101
Gambar 5.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	103



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lainnya, terutama jika industry perhotelan dimana bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Namun sayang ketika sedang melayani, karyawan pelayanan kadang-kadang lupa akan fungsinya yaitu berada satu titik di bawah tamu, yang berarti bahwa pada saat melayani posisi karyawan lebih rendah dari tamu. Hal itu wajar sebab tamulah yang mempertahankan kelangsungan hidup bisnis mereka.

Keadaan masyarakat saat ini dipengaruhi oleh aspirasi dan lingkungan mereka. Kebudayaan, sub kebudayaan, kelompok acuan dan kecenderungan gaya hidup dapat menyebabkan masyarakat mengubah keadaan sesuai yang mereka inginkan dalam pemenuhan kebutuhannya. Hal ini berdampak pada perkembangan dunia bisnis dewasa ini yang semakin kreatif dan inovatif salah satu bisnis usaha yang mengalami peningkatan cukup pesat dan mencerminkan gaya hidup modern adalah usaha dalam bidang penyajian makanan dan minuman seperti restoran, kafetaria, coffee shop, restoran yang tersedia di dalam hotel dan lain sebagainya

Industri perhotelan yang mengutamakan pelayanan tentu membutuhkan karyawan yang mampu memberikan pelayanan dengan baik. Bila sedang melayani tamu, karyawan harus pandai menempatkan diri agar timbul keselarasan antara

tamu dengan karyawan pelayanan.. Persaingan bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada, perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus-menerus berubah dan berkembang.

Hotel Mutiara Merdeka mulai didirikan pada tahun 1989 dan mengadakan kerjasama dengan PT. Panghegar Bandung untuk mengelola hotel sehingga nama Hotel Mutiara Merdeka berubah menjadi Hotel Mutiara Panghegar. Tahun 1990 Hotel Mutiara Panghegar mulai beroperasi dengan 75 kamar. Di tahun 1991 peresmian Hotel Mutiara Merdeka oleh Presiden Soeharto dengan klafikasi bintang 3 (\*\*\*). Tahun 1992 nama Hotel Mutiara Penghegar berubah menjadi Hotel Mutiara Merdeka seiring dengan berakhirnya kotrak dengan PT. Panghegar Bandung. Sebagai hotel yang diklasifikasikan dalam hotel berbintang 3, maka Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru merupakan hotel yang cukup memadai dilihat dari letak,bangunan yang menarik dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap seperti kamar dengan beberapa tipe, *ballroom* hotel, ruangan-ruangan lain yang bisa digunakan untuk rapat, fasilitas hiburan seperti bar kolam renang, dan lain sebagainya. Namun yang akan diteliti lebih jelas adalah penjualan produk kamar yang ditawarkan oleh Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru karena berdasarkan data yang diperoleh hotel tersebut mengalami fluktuasi tingkat penjualan. Untuk

mengetahui perkembangan tingkat hunian kamar pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru dari tahun 2015-2018 dapat dari tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Tingkat Hunian Kamar**  
**pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru**  
**Tahun 2015-2018**

Tahun	Jml Karyawan	Jumlah Kamar	Total Penjualan Kamar	Perkembangan Penjualan Kamar
2014	130	166	26.761	-
2015	120	166	28.600	6,87%
2016	110	166	35.400	23,78%
2017	110	166	28.645	-19,08%
2018	110	166	31.260	9,13%

Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat perkembangan hunian kamar pada Mutiara Merdeka Hotel mengalami fluktuasi pada tahun 2014-2018. Pada tahun 2016 persentase penjualan kamar mengalami peningkatan sebesar 23,78%. Pada tahun 2017 menurun sebesar 19,08% dan pada tahun 2018 kembali meningkat sebesar 9,13%.

Karyawan yang secara langsung berhadapan dengan tamu harus siap secara fisik maupun mental sebelum memulai pekerjaan tersebut. Karyawan bekerja secara profesional dalam melayani tamu sesuai dengan bidang kerjanya, segala potensi yang ada dalam dirinya dapat menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Sikap dan kepribadian dari karyawan dapat dilihat pada saat karyawan memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain kepribadian, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Permasalahan kompetensi yang ditemui di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah banyaknya karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan bidang kerja yang dilaksanakannya. Kondisi ini tentunya menyebabkan kinerja karyawan tidak bisa optimal. Berikut ini data kinerja karyawan Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru tahun 2018:

Tabel 1.2  
Penilaian Kinerja Karyawan Mutiara Merdeka Hotel  
Berdasarkan Departemen Kerja Tahun 2018

No	Department	Total Karyawan	Rata-rata Pencapaian Kinerja
1	Admin & General	14	86%
2	Accounting	6	84%
3	Sales & Marketing	4	76%
4	Front Office	12	72%
5	F&B Service	16	94%
6	F&B Product	18	84%
7	HRD	3	78%
8	Housekeeping	24	88%
9	Enginnering	13	82%
	Jumlah	110	

Sumber : Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan Mutiara Merdeka Hotel pada tahun 2018 belum optimal, terutama pada Departemen Front Office yang hanya mencapai 72% saja hal ini karena banyaknya komplain dari tamu hotel terhadap kinerja bagian Front Office, kemudian pada Departemen Sales & Marketing sebesar 76%, hal ini karena tidak tercapainya target penjualan kamar hotel. Penelitian ini menggunakan sampel karyawan Bagian Admin & General

sebanyak 14 orang, Accounting 6 orang dan Front Office sebanyak 12 orang sehingga jumlah sampel 32 orang karyawan.

Perkembangan kemampuan dalam melayani tamu di dalam industri jasa tidak tumbuh begitu saja, melainkan melalui suatu proses yang harus diupayakan. Setiap manusia memiliki potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, tetapi bagaimana dapat diwujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Sikap dan kepribadian dari karyawan dapat dilihat pada saat karyawan tersebut memberikan pelayanan kepada tamunya.

Kompetensi karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada tamu hotel yang merasa kurang puas dengan pengalaman yang diberikan, misalnya karyawan kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, atau masih ada karyawan yang masih kurang memahami tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena kepribadian dan kompetensi serta kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka yang telah peneliti kemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **Pengaruh Kepribadian Karyawan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepribadian berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
2. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
3. Apakah kepribadian dan kompetensi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepribadian secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepribadian dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan upaya konkret dalam rangka perluasan wawasan keilmuan, khususnya dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi sebuah gambaran mengenai kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

3. Hasil penelitian selanjutnya, dapat menjadi bahan perbandingan dan dapat menjadi acuan dalam penelitian terhadap masalah yang sama.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Penulis membagi pembahasan dalam penelitian menjadi 6 (enam) bab sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori terdiri dari teori kepribadian, kompetensi, kinerja, penelitian terdahulu dan hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

##### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

##### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang analisis kemampuan, analisis kompetensi, analisis kinerja dan pengaruh kemampuan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Kepribadian

##### 2.1.1 Pengertian Kepribadian

Istilah kepribadian atau *personality* berasal dari kata latin “*persona*” yang berarti topeng atau kedok, yaitu tutup muka yang sering dipakai oleh pemainpemain panggung, yang maksudnya untuk menggambarkan perilaku, watak, atau pribadi seseorang. Bagi bangsa Roma, “*persona*” berarti bagaimana seseorang tampak pada orang lain.

Kepribadian atau *personality* adalah organisasi dinamik dari sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan kemampuan seseorang untuk beradaptasi secara unik dengan lingkungannya Robbins & Judge (2013:182). Kepribadian adalah asosiasi dari berbagai latar belakang yang manusia pilih dan bagaimana mereka menggunakannya dalam pekerjaan.

Menurut Sujanto (2014:12) kepribadian adalah suatu totalitas psikofisis yang kompleks dari individu, sehingga nampak dalam tingkah lakunya yang unik. Sedangkan *personality* menurut Kartono (2011:24) adalah sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain; integrasi karakteristik dari struktur-struktur, pola tingkah laku, minat, pendiriran, kemampuan dan potensi yang dimiliki seseorang; segala sesuatu mengenai diri seseorang sebagaimana diketahui oleh orang lain.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan suatu susunan sistem psikofisik (psikis dan fisik yang berpadu dan saling berinteraksi dalam mengarahkan tingkah laku) yang kompleks dan dinamis dalam diri seorang individu, yang menentukan penyesuaian diri individu tersebut terhadap lingkungannya, sehingga akan tampak dalam tingkah lakunya yang unik dan berbeda dengan orang lain.

Kepribadian adalah himpunan karakteristik atau pola perasaan, emosi dan pikiran yang berhubungan dengan perilaku, yaitu pikiran, perasaan, sikap, kebiasaan dan perilaku setiap individu yang bertahan dari waktu ke waktu dalam menanggapi situasi yang berbeda membedakan satu individu dari tindakan apapun yang berbeda dari orang lain. Kepribadian tetap dalam perilaku orang yang konsisten dari waktu ke waktu, bahkan dalam situasi yang berbeda atau waktu, memberikan sesuatu yang unik untuk setiap individu yang ditandai sebagai hal yang terpisah dan berbeda. Kedua aspek kepribadian, dan perbedaannya memiliki koneksi yang kuat dengan pembentukan identitas, yang menampilkan suatu objek dengan ciri-ciri yang diketahui, bersama dengan aspek lain dari perilaku yang terintegrasi menjadi satu unit kohesif yang akhirnya menggambarkan orang tersebut.

Perilaku memiliki kecenderungan untuk mengulang sendiri dari waktu ke waktu dengan cara tertentu, tanpa disadari orang tersebut dan berperilaku yang sama. Artinya, kepribadian adalah cara kita berpikir, merasa, bersikap dan menafsirkan realitas, menunjukkan kecenderungan bahwa perilaku dari waktu ke waktu, memungkinkan kita untuk menghadapi hidup dan menunjukkan kepada kita cara kita melihat diri kita dan dunia di sekitar kita. Hal ini memungkinkan kita untuk

bereaksi terhadap dunia menurut modus persepsi, dengan perilaku seperti dalam kepribadian kita sendiri.

Setiap orang pada saat lahir dan memiliki kepribadian sendiri dengan karakteristik tertentu, bahwa dengan lebih banyak waktu dan keadaan faktor lingkungan didefinisikan sebagai orang tersebut. Kepribadian akan menjadi kunci untuk pengembangan keterampilan lain dari individu dan untuk integrasi dengan kelompok sosial.

Selanjutnya kepribadian merupakan gabungan kualitas, kebiasaan, dan reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran kita dan dikenali sebagai suatu hal yang baik atau tidak dalam hal kelazimannya direspons secara positif atau tidak oleh mereka yang melakukan kontak dengan kita (Sugiarto, 2013:8). Selanjutnya menurut Hamalik (2012:34) bahwa kepribadian adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (person) yang unik, terintergrasi, dan terorganisasi.

Sementara Stern dalam Sugiarto (2013:10) mengemukakan teori Konvergensi yang menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi antara nature dan nurture, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi potensi tersebut.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepribadian menurut peneliti adalah sebuah karakteristik di dalam diri individu yang relatif menetap, bertahan, yang mempengaruhi penyesuaian diri individu terhadap lingkungan.

Menurut McCrae dalam Robbins (2013:186) menyatakan bahwa kepribadian terbentuk melalui model 5 (lima) dimensi besar Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) yang terdiri dari:

1. Ekstraversi adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang senang bergaul, banyak bicara, dan tegas.
2. Mampu bersepakat adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang baik hati, kooperatif, dan mempercayai.
3. Mendengarkan kata hati adalah dimensi yang merujuk kepada jumlah tujuan yang kepadanya seseorang memusatkan perhatiannya.
4. Kemantapan emosional adalah suatu dimensi kepribadian yang mencirikan seseorang yang tenang, bergairah, terjamin (positif).
5. Keterbukaan terhadap pengalaman adalah suatu dimensi yang mencirikan seseorang yang imajinatif, benar-benar sensitive, dan intelektual.

Menurut White & Beckly dalam Sugiarto (2013:10) kepribadian atau personality dapat diungkapkan melalui akronim PE-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, yaitu:

1. P = *Pleasantness, good manners and a smile are natural assets.*  
Seorang petugas yang bekerja di industry jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu/klien/pembeli. Hal ini merupakan suatu asset yang tak ada habisnya bagi industry jasa atau perusahaan yang bersangkutan.
2. E = *Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them.* Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan upaya memberikan pelayanan

yang memuaskan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

3. R = *Respect for other people. Courtesy costs nothing.*

Dalam industry jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama orang lain tersebut adalah pelanggan/tamu /klien/pembeli kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepesarpun.

4. S = *Sense of responsibility is a realization that what one does and says is important.* Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi bahwa apa yang kita lakukan untuk dan katakana kepada pelanggan adalah penting.

5. O = *Orderly mind is essential for methodical and accurate work.* Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

6. N = *Neatness indicates pride in self and job.* Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita.

7. A = *Accuracy in everything done is of paramount importance.* Keakuratan/ ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting.

8. L = *Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.* Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

9. I = *Intelligence use of common sense at all times.* Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena penggunaan

tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka.

10.T = *Tact saying and doing the right thing atn the right time*. Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar saat yang tepat merupakan cirri kepribadian yang kuat.

11.Y = *Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential*. Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut. Konsep Kemampuan Kerja Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup yakni kemampuan intelektual nonfisik diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental dan kemampuan fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecakapan, kekuatan, dan ketrampilan kerja.

### 2.1.2. Dimensi Kepribadian

Menurut Rismawati (2012:18) terdapat kepribadian dalam dan luar:

#### 1. Faktor dari Luar

Kepribadian dalam adalah pengembangan diri yang berakar dari sifat-sifat pribadi yang dipunyai manusia sejak dilahirkan. Pengembangan kepribadian dalam sangat dipengaruhi oleh bagaimana dia diasuh dan dibesarkan, oleh lingkungan di mana dia dibesarkan, oleh pendidikan, pergaulan dan sebagainya.

Kepribadian dalam yang berakar sifat-sifat positif manusia, yang harus

dikembangkan oleh seseorang sehingga menjadi faktor pendukung dalam pengembangan diri anda menuju profesionalisme antara lain adalah:

- a. *Honesty* (kejujuran), baik dalam mental (pikiran), waktu, ruang, pendapat, dan lain-lain.
- b. *Discrecy* (kerahasiaan), kemampuan menjaga rahasia pribadi atasan, rahasia perusahaan, maupun rekan-rekan yang dipercayakan kepada Anda.
- c. *Reliabilility* (kehandalan), mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya dalam kondisi dan situasi apapun.
- d. *Alertness* (kesigapan), selalu dalam keadaan siap melaksanakan tugas apapun yang dipercayakan kepadanya.
- e. *Sensibility* (penalaran), mempunyai nalar atau akal sehat (*common sense*) yang akan menuntunnya dalam menentukan sikap atau membuat keputusan.
- f. *Tactfulness* (tenggang rasa), mempunyai kepekaan untuk menenggang perasaan orang lain sehingga dapat bekerjasama dengan rekan-rekan, ataupun relasi.
- g. *Tidiness* (kerapihan), rapi dalam segala hal, baik yang menyangkut sarana fisik maupun perbuatan.
- h. *Adaptibility* (penyesuaian diri), mampu menyesuaikan diri dengan atasan, lingkungan maupun situasi dan kondisi apapun.
- i. *Poised* (ketenangan), mampu menahan diri dan tidak mudah panik dalam keadaan darurat sekalipun.
- j. *Courtesy* (kesopanan santunan), selalu sopan santuk didalam pergaulan, tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap orang dengan siapa ia berinteraksi.

## 2. Faktor dari Luar Diri (*Your outter-Self*)

Kepribadian luar seseorang tidak kalah pentingnya dari kepribadian dalam, karena hal itulah yang pertama kali dilihat orang lain, sehingga akan menimbulkan kesan atau persepsi tertentu. Di bawah ini adalah hal-hal yang perlu mendapat perhatian kita dalam upaya pengembangan pribadi:

- a. Kesehatan dan kebugaran tubuh
- b. Wiraga
- c. Tata busana dan tata rias

### 2.1.3. Karakteristik Kepribadian

Salah satu kata kunci dari definisi kepribadian adalah penyesuaian (*adjustment*). Menurut Alexander dalam Yusuf dan Nurihsan (2014:11) penyesuaian itu dapat diartikan sebagai: suatu respon individu, baik yang bersifat *behavioral* maupun mental dalam upaya mengatasi kebutuhan-kebutuhan dari dalam diri, tegangan emosional, frustrasi dan konflik; dan memelihara keharmonisan antara pemenuhan kebutuhan tersebut dengan tuntutan (norma) lingkungan.

Menurut Hurlock dalam Yusuf dan Nurihsan (2014:12) mengemukakan bahwa karakteristik penyesuaian yang sehat atau kepribadian yang sehat (*healthy personality*) ditandai dengan:

- a. Mampu menilai diri sendiri secara realistik. Individu yang kepribadiannya sehat mampu menilai diri apa adanya, baik kelebihan maupun kelemahannya, menyangkut fisik (postur tubuh, wajah keutuhan, dan kesehatan) dan kemampuan (kecerdasan dan ketrampilan).

- b. Mampu menilai situasi secara realistik. Individu yang menghadapi situasi atau kondisi kehidupan yang dialaminya secara realistik dan mau menerimanya secara wajar. Dia tidak mengharapkan kondisi kehidupan itu sebagai suatu yang harus sempurna.
- c. Mampu menilai prestasi yang diperoleh secara realistik individu dapat menilai prestasinya (keberhasilan yang diperolehnya) secara realistik dan mereaksinya secara rasional. Dia tidak menjadi sombong, angkuh atau mengalami “*superiority complex*”, apabila memperoleh prestasi yang tinggi, atau kesuksesan dalam hidupnya. Apabila mengalami kegagalan, dia tidak mereaksinya dengan frustrasi, tetapi dengan sikap optimistik (penuh harapan).
- d. Menerima tanggung jawab. Individu yang sehat adalah individu yang bertanggung jawab. Dia mempunyai keyakinan terhadap kemampuannya untuk mengatasi masalah-masalah kehidupan yang dihadapinya.
- e. Kemandirian (*autonomy*). Individu memiliki sifat mandiri dalam cara berpikir dan bertindak, mampu mengambil keputusan, mengarahkan dan mengembangkan diri serta menyesuaikan diri dengan norma yang berlaku di lingkungannya.
- f. Dapat mengontrol emosi. Individu merasa nyaman dengan emosinya. Dia dapat menghadapi situasi frustrasi, depresi atau stress secara positif atau konstruktif, tidak destruktif (merusak).
- g. Berorientasi tujuan. Setiap orang mempunyai tujuan yang ingin dicapainya. Namun, dalam merumuskan tujuan itu ada yang realistik dan ada yang tidak

realistik. Individu yang sehat kepribadiannya dapat merumuskan tujuannya berdasarkan pertimbangan secara matang (rasional), tidak atas dasar paksaan dari luar. Dia berupaya untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara mengembangkan kepribadiannya (wawasan) dan keterampilan.

h. Berorientasi keluar. Individu yang sehat memiliki orientasi keluar (*ekstrovert*).

Dia bersifat respek (hormat), empati terhadap orang lain mempunyai kepedulian terhadap situasi, atau masalah-masalah lingkungannya dan bersifat fleksibel dalam berpikir. Leonard mengemukakan sifat-sifat individu yang berorientasi keluar, yaitu:

- 1) menghargai dan menilai orang lain seperti menilai dirinya sendiri;
- 2) merasa nyaman dan terbuka terhadap orang lain;
- 3) tidak membiarkan dirinya dimangiaatkan untuk menjadi korban orang lain dan mengorbankan orang lain karena kekecewaan dirinya.

i. Penerimaan sosial. Individu dinilai positif oleh orang lain, mau berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial, dan memiliki sikap bersahabat dalam berhubungan dengan orang lain.

j. Memiliki filsafat hidup. Dia mengarahkan hidupnya berdasarkan filsafat hidup yang berakar dari keyakinan agama yang dianutnya.

k. Berbahagia. Individu yang sehat, situasi kehidupannya diwarnai kebahagiaan. Kebahagiaan ini didukung oleh faktor-faktor *achievement* (pencapaian prestasi), *acceptance* (penerimaan dari orang lain), dan *affection* (perasaan dicintai atau disayangi orang lain).

#### 2.1.4.Pola Kepribadian

Hurlock dalam Yusuf dan Nurihsan (2014:7) mengemukakan bahwa pola kepribadian merupakan suatu penyatuan struktur yang multidimensi yang terdiri atas *self-concept* sebagai inti atau pusat gravitasi kepribadian dan *traits* sebagai struktur yang mengintegrasikan kecenderungan pola-pola respon. Masing-masing pola itu dibahas berikut ini.

##### a. *Self concept*

*Self-concept* ini dapat diartikan sebagai :

- 1) Presepsi, keyakinan, perasaan, atau sikap seseorang tentang dirinya
- 2) Kualitas pensifatan individu tentang dirinya
- 3) Suatu sistem pemaknaan individu dan pandangan orang lain tentang dirinya.

*Self-concept* ini memiliki tiga komponen, yaitu:

- 1) *Perceptual* atau *physicalself-concept*, citra seseorang tentang penampilan dirinya (kemenarikan tubuhnya), seperti: kecantikan, keindahan atau kemolekan tubuhnya
- 2) *Conceptual* atau *psychologicalself-concept*, konsep seseorang tentang kemampuan (keunggulan) dan ketidakmampuan (kelemahan) dirinya, dan masa depannya, serta meliputi juga kualitas penyesuaian hidupnya: *honesty*, *self-confidence*, *independence*, dan *courage*
- 3) *Attitudinal*, yang menyangkut perasaan seseorang tentang dirinya, sikapnya terhadap keberadaan dirinya sekarang dan masa depannya, sikapnya terhadap keberhagaan, kebanggaan, dan keterhinaannya. Apabila seseorang sudah masuk masa dewasa, komponen ketiga ini terkait juga dengan aspek-

aspek: keyakinan, nilai-nilai, idealitas, aspirasi, dan komitmen terhadap filsafat hidupnya.

## 2.2 Kompetensi

### 2.2.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya (Robbin & Judge, 2011:178). Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan, bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Kesimpulan ini sesuai dengan yang dikatakan Armstrong dalam Robbins dan Judge (2011;178), bahwa kompetensi adalah *knowledge*, *skill* dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya.

Kompetensi sering digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja karyawan seperti profesional, manajerial atau senior manajer. Kompetensi merupakan suatu kecakapan dan kemampuan individu dalam mengembangkan dan menggunakan potensi-potensi dirinya dalam merespon perubahan-perubahan yang

terjadi pada lingkungan organisasi atau tuntutan dari pekerjaan yang menggambarkan satu kinerja. Kompetensi dapat juga digunakan sebagai kriteria untuk menentukan penempatan kerja karyawan. Karyawan yang ditempatkan pada tugas tertentu akan mengetahui kompetensi apa yang diperlukan, serta jalan yang harus ditempuh untuk mencapainya dengan mengevaluasi kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan tolok ukur penilaian kinerja. Sehingga sistem pengelolaan sumber daya manusia lebih terarah, karyawan dapat dikembangkan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, motivasi dan kinerjanya.

### 2.2.2 Indikator Kompetensi

Menurut Robbin dan Judge (2011:179) indikator kompetensi adalah sebagai berikut : *Skill, Knowledge, Social role, Self Image, Trait* dan *Motive*.

1. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik, misalnya seorang progamer computer.
2. *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa komputer.
3. *Social role* adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri), misalnya : pemimpin.
4. *Self image* adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas, contoh : melihat diri sendiri sebagai seorang ahli.
5. *Trait* adalah karakteristik abadi dari seorang karakteristik yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya : percaya diri sendiri.

6. *Motive* adalah sesuatu dorongan seseorang secara konsisten berperilaku, sebab perilaku seperti hal tersebut sebagai sumber kenyamanan, contoh : prestasi mengemudi.

Kompetensi *skill* dan *knowledge* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. *Social role* dan *self image* cenderung sedikit visibel dan dapat dikontrol perilaku dari luar.

Sedangkan *trait* dan *motive* letaknya lebih dalam pada titik sentral kepribadian. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan SDM. Sedangkan kompetensi *motive* dan *trait* berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Adapun konsep diri dan *social role* terletak diantara keduanya dan dapat diubah melalui pelatihan, psikoterapi sekalipun memerlukan waktu yang lebih lama dan sulit.

Menurut Spencer and Spencer (2011) dalam buku *Competence at Work*, terdapat 5 (lima) jenis kompetensi, yaitu :

1. *Knowledge*, yaitu ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan atau area tertentu;
2. *Skill*, yaitu kemampuan untuk kinerja fisik ataupun mental;
3. *Self Concept*, yaitu sikap individu, nilai-nilai yang dianut serta citra diri;

4. *Traits*, yaitu karakteristik fisik dan respon yang konsisten atas situasi atau informasi tertentu.
5. *Motives*, yaitu pemikiran atau niat dasar yang konstan dan mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku tertentu.

Selain itu, kompetensi dapat dibagi dalam 2 (dua) kategori, yaitu :

1. *Threshold Competencies*, yaitu karakteristik yang perlu dimiliki agar seseorang dapat melakukan pekerjaannya secara efektif. Biasanya pengetahuan dan keterampilan dasar.
2. *Differentiating Competencies*, yaitu karakteristik yang membedakan antara karyawan yang superior dengan karyawan yang rata-rata.

### **2.3.Kinerja**

#### **2.3.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri (2011:97) kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Stolovich dan Keeps dalam Rivai (2011:14), istilah kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan

selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Pendapat mengenai kinerja yang diungkapkan Yani (2012:117) adalah sebagai berikut kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kemudian menurut Mangkunegara (2012:9) kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah perbandingan hasil kerja dengan target yang telah disepakati bersama dalam satu periode waktu kerja.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sebagai bagian dari suatu perusahaan harus dapat memperlihatkan kinerja atau prestasi kerja. Kinerja pada karyawan dapat dibagi kepada dua bagian yaitu kemampuan manajerial dan produktivitas. Kemampuan manajerial adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas manajerial seperti mengatur, membina, merencana dan sebagainya dan sangat sedikit sekali terkait dengan pergerakan fisik. Produktivitas adalah kemampuan olah fisik karyawan yang dikaitkan dengan hasil-hasil fisik yang akan dicapai.

### 2.3.2.Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dapat diketahui dari paparan definisi kinerja secara luas adanya faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Steers dalam Cahyono (2011:100) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
- b. Kejelasan dan penerimaan atau penjelasan peran seorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- c. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Menurut pendapat Siagian (2012:40), kinerja seseorang dan produktivitas kerjanya ditentukan oleh tiga faktor utama berikut ini:

1. Motivasi
2. Kemampuan
3. Ketepatan penugasan

Berikut ini akan diuraikan satu per satu mengenai ketiga faktor tersebut:

#### 1. Motivasi

Motivasi ialah daya dorong yang dimilikim baik secara intrinsik maupun ekstrinsik, yang membuatnya mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga dengan mengerahkan segala kemampuan yang ada demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sarannya. Keberhasilan organisasional tersebut

memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya berupa harapan, keinginan, cita-cita dan berbagai jenis kebutuhannya.

Reksohadiprodo (2012:50) menyatakan motivasi adalah sebagai berikut:

Motivasi berasal dari kata *motive* yaitu segala sesuatu yang membuat seseorang bertingkah laku tertentu atau aling tidak berkeinginan untuk bersikap tertentu.

Motivasi, dengan demikian merupakan hal-hal yang menyebabkan, menyatukan, serta mempertahankan orang berperilaku tertentu.

Hasibuan (2012:92) menyatakan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Siswanto (2012:124) pada umumnya bentuk motivasi yang sering dianut oleh perusahaan meliputi empat elemen utama, yaitu sebagai berikut:

a. Kompensasi bentuk uang, salah satu bentuk yang paling sering diberikan kepada karyawan adalah berupa kompensasi. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan biasanya berwujud uang. Kemudian Siswanto (2012:125) menambahkan bahwa rasa takut kehilangan pekerjaan dan sumber uang merupakan stimulus kerja yang sangat efektif karena uang sungguh-sungguh diperlukan bagi kelangsungan hidup.

b. Pengarahan dan pengendalian

Pengarahan dimaksudkan menentukan bagi karyawan mengenai apa yang harus mereka kerjakan dan apa yang tidak harus mereka kerjakan. Sedangkan

pengendalian dimaksudkan menentukan bahwa karyawan harus mengerjakan hal-hal yang diinstruksikan. Sebenarnya dua hal tersebut sebagai stimulus telah berkembang dan dianut oleh berbagai perusahaan sejak berabad lamanya. Sampai kini hal tersebut masih digunakan oleh para manajer untuk memotivasi para karyawan (Siswanto, 2012:125).

c. Penetapan pola kerja yang efektif

Pada umumnya reaksi terhadap kebosanan kerja menimbulkan hambatan yang berarti bagi keluaran produktivitas kerja. Karena manajemen menyadari bahwa masalahnya bersumber pada cara pengaturan pekerjaan, mereka menanggapi dengan berbagai teknik yang efektif dan kurang efektif. Teknik ini antara lain pengayaan pekerjaan (menyesuaikan tuntutan pekerjaan dengan kemampuan seseorang), manajemen partisipatif (menggunakan berbagai cara untuk melibatkan pekerjaan dalam pengambilan keputusan/ decision making yang mempengaruhi pekerjaan mereka, serta usaha untuk mengalihkan perhatian para pekerja dari pekerjaan yang membosankan kepada instrumentalia, untuk beristirahat, atau kepada sarana yang lebih fantastis (Siswanto, 2012:126).

d. Kebajikan

Kebajikan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang diambil dengan sengaja oleh manajemen untuk mempengaruhi sikap atau perasaan para karyawan. Dengan kata lain, kebajikan adalah usaha untuk membuat karyawan bahagia (Siswanto, 2012:126).

## 2. Kemampuan

Menurut Hasibuan (2012:118) *ability* (kemampuan) adalah menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan; kemampuan ini mungkin dimanfaatkan sepenuhnya atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan totalitas daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Jadi berarti kemampuan setiap orang belum tentu dapat mengerjakan setiap pekerjaan.

Menurut Robbins dan Judge (2011:57) kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor yaitu intelektual dan fisik.

### a. Kemampuan intelektual

Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian masyarakat menempatkan kecerdasan dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi. Individu cerdas biasanya mendapatkan lebih banyak yang dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi (Robbins dan Judge, 2011:57).

Ada tujuh dimensi yang paling sering disebutkan membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial dan daya ingat (Robbins dan Judge, 2011:58).

b. Kemampuan fisik

Kemampuan fisik (*physical ability*) tertentu bermakna penting bagi keberhasilan pekerjaan yang kurang membutuhkan keterampilan dan lebih terstandar. Misalnya; pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki, atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik seorang karyawan.

Berkaitan dengan kemampuan karyawan, Lazer dan Wikstrom dalam Rivai seperti dikutip oleh Yani (2012:118) aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja adalah :

- a) Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman serta pelatihan yang diperoleh.
- b) Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
- c) Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan/ rekan, melakukan negosiasi dan lain-lain.

### 3. Ketepatan Penugasan

Agar terhindar dari kesalahan dalam penugasan, maka perlu dilakukan perencanaan sumber daya manusia. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh departemen personalia terlibat dalam perencanaan karir menurut Handoko (2014:127) adalah :

a. Mengembangkan para karyawan yang dapat dipromosikan

Perencanaan karier membantu untuk mengembangkan suplai karyawan internal.

b. Menurunkan perputaran karyawan

Perhatian terhadap karier individual akan meningkatkan kesetiaan organisasional dan oleh karena itu, menurunkan perputaran karyawan.

c. Mengungkap potensi karyawan

Perencanaan karier mendorong para karyawan untuk lebih menggali kemampuan-kemampuan potensial mereka karena mereka mempunyai sasaran-sasaran karier tertentu.

d. Mendorong pertumbuhan

Berbagai rencana dan sasaran karier memotivasi para karyawan untuk tumbuh dan berkembang.

e. Mengurangi penimbunan

Tanpa perencanaan karier, para manajer akan mudah “menimbun” bawahan-bawahan kunci yang berketramplan dan berprestasi kerja tinggi. Perencanaan karier menyebabkan karyawan, manajer dan departemen personalia menjadi sadar akan kualifikasi karyawan.

f. Memuaskan kebutuhan karyawan

Dengan sedikit penimbunan dan meningkatnya kesempatan-kesempatan untuk tumbuh bagi karyawan, kebutuhan-kebutuhan penghargaan individual, seperti penghargaan dan prestasi, akan lebih terpuaskan.

g. Membantu pelaksanaan rencana-rencana kegiatan yang telah disetujui

Perencanaan karir dapat membantu para anggota kelompok agar siap untuk jabatan-jabatan yang lebih penting. Persiapan ini akan membantu pencapaian rencana-rencana kegiatan yang telah disetujui.

### 2.3.3. Indikator Kinerja

Armstrong dan Baron dalam Rivai (2012:183) menyatakan bahwa pengukuran kinerja bersifat pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Produktivitas, yaitu indikator yang memfokuskan pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
2. Tingkat penggunaan, yaitu indikator yang menunjukkan jumlah jasa yang tersedia yang dipergunakan, seperti tingkat penempatan sekolah, tingkat hunian hotel, dan tingkat hunian tempat tidur di rumah sakit dan sebagainya.
3. Target waktu, yaitu indikator yang menunjukkan rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan, misalnya jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pesanan.
4. Banyaknya pelayanan, yaitu indikator yang menunjukkan banyaknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya jumlah perbaikan rumah yang diselesaikan.

5. Permintaan, yaitu indikator yang menunjukkan kemampuan dalam memenuhi permintaan, misalnya jumlah sekolah juru rawat dibandingkan dengan jumlah penduduk dari kalangan anak-anak.

Sedangkan untuk mengukur kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator yang dapat mendukung diantaranya adalah (Gibson, 2010:104):

1. Kualitas hasil pekerjaan dilakukan
2. Kuantitas menyelesaikan pekerjaan
3. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan

Mangkunegara (2012:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas, kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas, kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan.
- c. Pelaksanaan tugas, pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

#### 2.4. Hubungan Kepribadian dengan Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri (2011:12) kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kemudian menurut Bambang dalam Mangkunegara (2012:9) kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah perbandingan hasil kerja dengan target yang telah disepakati bersama dalam satu periode waktu kerja.

Dari paparan definisi kinerja secara luas adanya faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Steers dalam Suharto dan Cahyono dalam Riani (2012:96) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja
- b. Kejelasan dan penerimaan atau penjelasan peran seorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan atas tugas yang diberikan.
- c. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

#### 2.5. Hubungan Kompetensi dan Kinerja Karyawan

Wibowo (2011:324) menjelaskan bahwa, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi

atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2012:14) menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian. Faktor Psikologis yang terdiri dari personality (kepribadian), dan faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan. Robbins & Judge (2011:114) bahwa kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik kepribadian individu yang memengaruhi kinerja.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kepribadian dan kompetensi terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1**  
**Peneliti Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Nilawati Fiernaningsih Jurnal Administrasi dan Bisnis, Volume : 11, Nomor : 2, Desember 2017, ISSN 1978-7262	Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Elresas Lamongan	Hasil persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = 26,309 + 2,061X$ . Hasil dari uji hipotesa diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka $5,025 > 2,048$ . Koefisien determinasi sebesar 0,474. Sedangkan angka persentase besarnya pengaruh antara variabel kepribadian dan variabel kinerja karyawan sebesar 49,2% dan sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Aurilia Triani Aryaningtyas (2019) Jurnal Manajemen dan Sains, 4(2), Oktober 2019 ISSN 2541-6243 (Online)	Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang	Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yaitu terbukti bahwa kepribadian proaktif, kompetensi, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.
Faustyna (2014) Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 01 April 2014	Pengaruh Kompetensi dan Komitmen pada Tugas terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan	Hasil penelitian menyatakan bahwa Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. 2. Ada pengaruh komitmen pada tugas terhadap kinerja karyawan 3. Ada pengaruh kompetensi dan komitmen pada tugas terhadap kinerja karyawan
Silvia, I Wayan Bagia, Wayan Cipta, Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016)	Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Adirama	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan, kompetensi terhadap budaya kerja, (3) kompetensi terhadap kinerja karyawan, (4) budaya kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Adirama.
Aurilia Triani Aryaningtyas, Jurnal Manajemen dan Sains 4(2), Oktober 2019ISSN 2541-6243 (Online)	Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang	Terbukti bahwa kepribadian proaktif, kompetensi, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun secara simultan.

Sumber : Beberapa Jurnal Penelitian, 2020

## 2.7. Kerangka Pemikiran

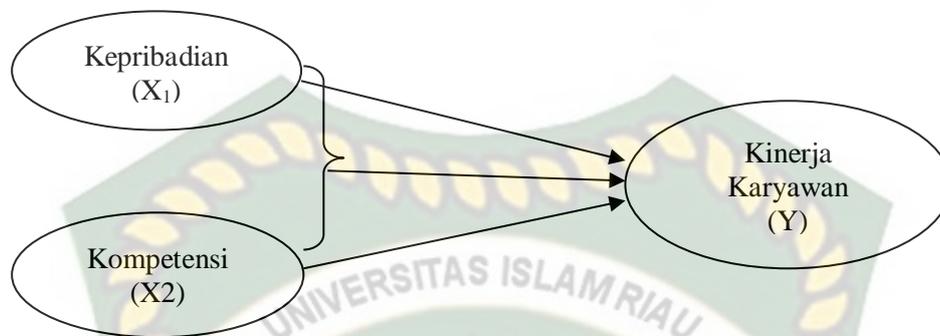
Menurut Rivai (2012:14), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja yang baik akan membuat target yang sudah ditetapkan akan mudah tercapai.

Kepribadian adalah pola sifat dan karakteristik tertentu, yang relatif permanen dan memberikan, baik konsistensi maupun individu pada perilaku seseorang (Feist & Gregory, 2013:4). Pada dasarnya, kepribadian adalah suatu karakteristik mental yang membentuk identitas suatu individu. Suatu organisasi terdiri dari berbagai macam individu yang beragam. Perbedaan tersebut merupakan tantangan bagi manager dan semua pihak di suatu organisasi dalam mengambil tindakan yang tepat untuk mendukung kelancaran tugas mereka.

Kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan (Hutapea dan Thoha, 2011:4). Kompetensi karyawan merupakan salah satu sumber keunggulan organisasi dalam aktivitasnya. Berdasarkan penjelasan tentang kompetensi dapat disimpulkan bahwa suatu perusahaan harus mampu untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensi karyawannya. Meningkatnya kompetensi kerja para karyawan tentu akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat gambar kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1.  
Model Kerangka Penelitian



### 2.8.Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga bahwa kepribadian secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
2. Diduga bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
3. Diduga bahwa kepribadian dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Hotel Mutiara Merdeka berlokasi di Jl Yos Sudarso Kota Pekanbaru.

#### 3.2. Identifikasi Dan Operasional Variabel

Identifikasi dan operasional variabel dapat dikemukakan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**  
**Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kepribadian adalah organisasi dinamik dari sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan kemampuan seseorang untuk beradaptasi secara unik dengan lingkungannya.	1. Faktor dari dalam Diri	a. <i>Honesty</i> (kejujuran) b. <i>Discrecy</i> (kerahasiaan) c. <i>Reliabilility</i> (kehandalan) d. <i>Alertness</i> (kesigapan) e. <i>Sensibility</i> (penalaran) f. <i>Tactfulness</i> (tenggang rasa) g. <i>Tidiness</i> (kerapihan) h. <i>Adaptibility</i> (penyesuaian diri) i. <i>Poised</i> (ketenangan) j. <i>Courtesy</i> (kesopanan santunan)	Likert
		2. Faktor dari Luar Diri	a.Kesehatan dan kebugaran tubuh b.Bahasa tubuh dalam melakukan pekerjaan c.Penampilan karyawan	

2	Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaan.	1. Keahlian	a.Kemampuan memberikan pelayanan pada tamu hotel	Likert
2. Pengetahuan	a.Mengetahui tugas pelayanan hotel yang baik			
3. Sikap sosial	a.Sikap yang ramah dalam menghadapi tamu hotel			
4. Pandangan pribadi	a.Menerapkan nilai-nilai pelayanan dalam bekerja			
5. Perilaku	a.Perilaku yang sopan terhadap tamu hotel b.Percayaan diridalam bekerja.			
6. Motif	a.Memiliki motivasi untuk bekerja dengan baik			
3	Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan rlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2011:14)	1. Kualitas hasil pekerjaan dilakukan	1.Mampu memberikan pelayanan kepada tamu hotel 2.Pelayanan yang diberikan dapat memuaskan tamu hotel	Likert
2. Kemampuan bekerjasama menjalankan pekerjaan	a.Mampu bekerjasama b.Mampu membentuk tim work			
3. Kuantitas menyelesaikan pekerjaan	a.Dapat mencapai target tingkat hunian kamar b.Mampu meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel			
4. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	a.Selalu memberikan layanan tepat waktu			
5. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan	b.Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan			

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru pada tahun 2018, sebanyak 110 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dari penelitian. Karena jumlah populasi yang besar, maka dilakukan pengambilan sampel hanya sebagian dari populasi.

#### **3.3.2 Sampel**

Jumlah populasi dalam penelitian ini yang cukup besar, maka penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu penarikan sampel dengan kriteria tertentu (Sarjono dan Julianita, 2011: 32). Dalam hal ini kriteria sampel adalah hanya karyawan bagian service saja yang menjadi sampel yaitu karyawan Bagian Front Office sebanyak 12 orang, Bagian Admin & General sebanyak 14 orang dan Bagian Accounting sebanyak 6 orang dengan demikian jumlah sampel seluruhnya adalah 32 orang.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut ;

- a. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian (Purwanto dan Sulistiyastuti, 2017: 20). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah mengenai kepribadian, kompetensi dan kinerja karyawan yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden.

- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari media massa, lembaga lain dan buku-buku (Purwanto dan Sulistiyastuti, 2017:20). Adapun data sekunder dari penelitian ini berupa data target dan realisasi jumlah pelayanan, jumlah karyawan, serta data yang sudah diolah oleh Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru seperti sejarah, struktur organisasi dan aktivitas Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara (*interview*) yaitu melakukan wawancara dengan responden penelitian mengenai disiplin kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan guna melengkapi hasil kuesioner yang penulis kumpulkan.
- b. Kuesioner, yaitu dengan menyebarkan angket (kuesioner) kepada karyawan yang menjadi responden penelitian. Kuesioner berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai kepribadian, kompetensi dan kinerja karyawan.

### **3.6. Pengujian Kualitas Data**

#### **3.6.1. Uji Validitas**

Menurut Sekaran dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:35) validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Kemudian Sarjono dan

Julianita (2011:45) menyatakan bahwa suatu item pernyataan dikatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* (*r hitung*) lebih besar dari *r tabel*.

### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:35) menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauhmana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Oleh karena itu, menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument perlu dilakukan. Menurut Sarjono dan Julianita (2011:45) suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach 's alpha*  $> 0,60$ .

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:53) model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik diperlukan sebelum melakukan analisis regresi Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji linieritas dan uji autokorelasi.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:53) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data penelitian. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu pengujian parametric-test (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal).

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:64) Untuk menentukan normal tidaknya suatu data, lihatlah nilai Sig di bagian uji Kolmogorov Smirnov dalam Tabel *Test of Normality*. Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Angka signifikansi uji Kolmogorov Smirnov Sig > 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal.
- b. Angka signifikansi uji Kolmogorov Smirnov Sig < 0,05 menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wijaya dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:66) heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tiaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat *scatterplot* serta melalui/menggunakan uji glejser, uji Park dan Uji White. Uji heteroskedastisitas yang paling sering digunakan adalah uji *scatterplot*. Dari hasil *scatterplot* jika titik-titik menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka nol sumbu vertikal maupun horizontal (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

## 3. Uji Multikorelasi/Multikolinieritas

Uji multikorelasi bertujuan untuk menguji apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak.

Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji mutikorelasi perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu (Sarjono dan Julianita, 2011:70).

Menurut Wijaya dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:70) ada beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, sebagai berikut:

1. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi moderl regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
2. Menganalisis korelasi di antara variabel bebas. Jika diantara variabel bebas korelasi yang cukup tinggi (lebih besar daripada 0,90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF (*variance inflating factor*). Jika  $VIF < 10$  tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.
4. Nilai *eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

#### **4. Uji Autokorelasi**

Menurut Wijaya dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:80) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (*disturbance termed*) pada periode  $t$  dan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Apabila terjadi korelasi maka hal tersebut menunjukkan adanya problem autokorelasi. Sarjono dan Julianita (2011:81)

menambahkan uji autokorelasi yang paling sering digunakan peneliti adalah Uji Durbin Watson. Keputusan ada tidaknya korelasi adalah sebagai berikut (Sarjono dan Julianita, 2011:84):

1. Bila nilai DW berada diantara dU sampai dengan 4-dU, koefisien korelasi sama dengan nol. Artinya tidak terjadi autokorelasi.
2. Bila nilai DW lebih kecil dari dL, koefisien korelasi lebih besar dari nol. Artinya terjadi autokorelasi positif.
3. Bila nilai DW lebih besar dari 4-dL, koefisien korelasi lebih kecil dari nol. Artinya terjadi autokorelasi negatif.
4. Bila nilai DW terletak antara 4-dU dan 4-dL, hasilnya tidak dapat disimpulkan.

### 3.7. Analisis Data

Dalam analisis data ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu metode pengambilan data dari objek penelitian dengan mengumpulkan data melalui penyajian pertanyaan (kuesioner), setelah pengisian maka data yang diperoleh kemudian di atur, disusun untuk selanjutnya di olah dan dalam suatu kolom agar dapat di analisa dan diuraikan sehingga diperoleh gambaran secara jelas objek yang diteliti dan setelah dibandingkan dengan teori yang ada akan dijelaskan untuk kemudian di ambil kesimpulan.

Di samping menggunakan metode deskriptif, penulis juga menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan pendekatan statistik yaitu Metode Regresi Linear Berganda dengan model persamaan sebagai berikut (Sugiyono;2010:347):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja

a = Bilangan Konstan ( konstanta )

X<sub>1</sub>= Kepribadian

X<sub>2</sub>= Kompetensi

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>= Koefisien Regresi

e= Error ( Faktor pengganggu )

### **1. Uji t (Uji Regresi Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji apakah pernyataan hipotesis benar (Sugiyono, 2010:63). Menurut Sarjono dan Julianita (2011:101) Dasar pengambilan keputusan dalam uji parsial adalah:

- a. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan nilai probabilitas Sig. ( $0,05 \leq \text{Sig.}$ ) Ho diterima (Ha ditolak). Artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan nilai probabilitas Sig. ( $0,05 \geq \text{Sig.}$ ) Ho ditolak (Ha diterima). Artinya signifikan.

### **2. Uji F (Uji Regresi Simultan)**

Uji statistik F ini digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2010:45). Sehingga dapat dilakukan uji statistik t dengan ketentuan:

- a. Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (*predictor/X*) terhadap perubahan variable dependen (Y). Untuk menguji keeratan hubungan variabel bebas lingkungan kerja dan disiplin terhadap variabel terikat (Y), maka dilakukan dengan cara melihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai adjusted  $R^2$  yang merupakan  $R^2$  yang telah disesuaikan. Adjusted  $R^2$  merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel independen ke dalam persamaan.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PT. MUTIARA MERDEKA HOTEL

#### 4.1 Sejarah Singkat Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

Hotel Mutiara Merdeka dikelola oleh PT. Muda Raya Sejahtera sejak bulan Maret 1989. Pendirian perusahaan ini berdasarkan akte Notaris D.S. Bakaroesin, SH No. 26 tanggal 30 Agustus 1988. Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang didirikan juga di tahun 1989 ini dikelola oleh seorang pengusaha Riau yang berasal dari pangkalan, Sumatra Barat yang bernama H. Mohammad Nazzir.

Pada bulan juni 1989 pihak PT. Muda Raya Sejahtera menjalin hubungan kerja sama dengan PT. Panghegar Bandung. Dari hasil kesepakatan kerja sama tersebut berdirilah sebuah hotel yang diberi nama Hotel Mutiara Panghegar. Pada tahun 1990 Hotel Mutiara Panghegar mulai beroperasi dengan jumlah kamar sebanyak 75 kamar dan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 3 Maret 1991 dengan klasifikasi hotel berbintang 3 (tiga). Pada tanggal 28 Maret 1998 Hotel Mutiara Panghegar berganti nama dengan Hotel Mutiara Merdeka karena kesepakatan manajemen bersama PT. Panghegar Group telah berakhir.

Hotel Mutiara Merdeka ini dibangun diatas tanah seluas 8000 m<sup>2</sup> berlokasi dijalan Yos Sudarso No. 12A Pekanbaru dengan jarak kira-kira 1,5 Km dari pusat kota Pekanbaru. Dari bulan Februari 2005 hingga sekarang Hotel Mutiara Merdeka memiliki 165 kamar dengan jumlah karyawan sebanyak 206 orang.

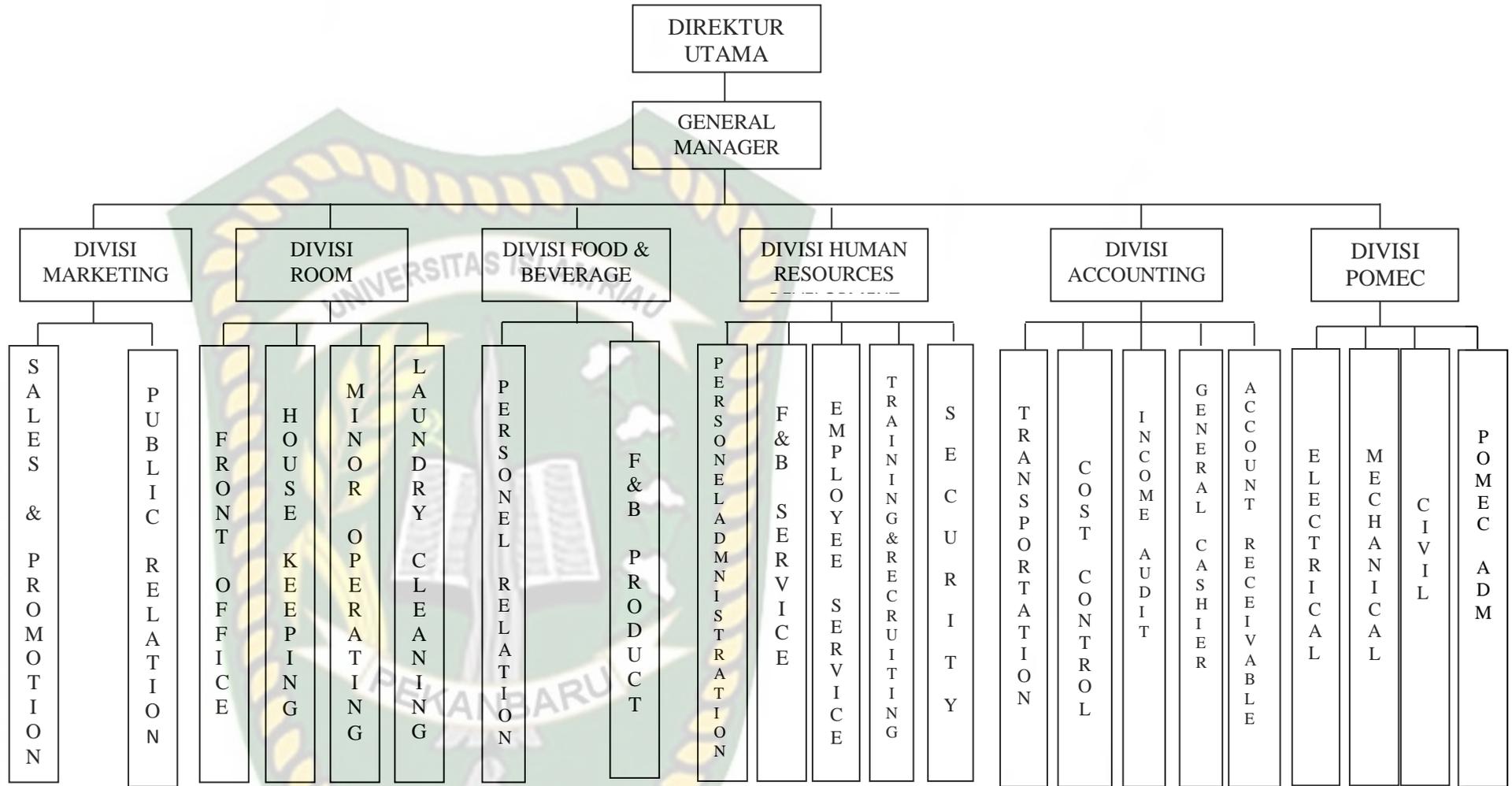
## 4.2 Struktur Organisasi

Pada umumnya setiap badan usaha selalu mempunyai struktur organisasi yang sesuai dengan bentuk usaha yang didirikan. Struktur organisasi, untuk membantu tercapainya tujuan serta rencana perusahaan. Hubungan antara beberapa fungsi hanya dapat bekerja dengan baik apabila terdapat suatu pembagian tugas, penentuan wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi yang baik dapat menimbulkan suasana kerja yang kondusif, berlandaskan prinsip efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Begitu halnya Hotel Mutiara Merdeka, dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya tergambar secara jelas pada struktur organisasi (Gambar 4.1). Struktur organisasi yang dimaksud dalam pelaksanaan penelitian, meliputi struktur organisasi yang baik dapat menimbulkan suasana kerja yang kondusif, berlandaskan prinsip efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan dan sasaran.

Adapun susunan organisasi atau kepegawaian pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi  
Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru



Sumber: Mutiara Merdeka Hotel, 2020

Berdasarkan struktur organisasi tersebut terlihat bahwa bentuk struktur organisasi pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru berbentuk fungsional dengan masing-masing tugas atau deskrip kerja dari fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Direktur Utama**

Adapun tugas-tugas dari direktur utama adalah sebagai berikut

- a. Bertanggung jawab terhadap seluruh aktivitas hotel kepada dewan komisaris.
- b. Memutuskan setiap kebijakan perusahaan baik menyeluruh maupun per departemen.
- c. Menetapkan setiap perencanaan hotel baik perencanaan jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.
- d. Menetapkan sasaran aktivitas setiap departemen atau divisi dan penetapan target perusahaan.
- e. Mengarahkan setiap pimpinan departemen atau divisi akan tugas dan target yang harus dicapai.
- f. Mengadakan evaluasi kerja tahunan perusahaan dan setiap departemen.

### **2. General Manager**

Adapun tugas dari menejer umum adalah :

- a. Sebagai orang yang mewakili direktur utama dalam urusan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada direktur utama dari seluruh aktivitas hotel.

- c. Membuat keputusan yang sifatnya temporer dari setiap bagian yang dianggap perlu.
- d. Memberikan masukan atau ide untuk suatu kebijakan yang ditetapkan oleh direktur utama.

### **3. Executive Asistent Manager**

Adapun tugasnya meliputi :

- a. Membantu Menejer umum dalam menjalankan aktivitasnya.
- b. Memberikan masukan atau pertimbangan dalam setiap kebijakan yang akan ditetapkan oleh menejer umum.
- c. Membuat keputusan untuk memberikan spesial harga kamar kepada para biro perjalanan atau pihak lain jika menejer umum tidak ada.

### **4.Divisi Accounting**

- a. Bertanggung jawab terhadap keseluruhan fungsi data akuntansi dan kontrol keuangan hotel.
- b. Menjaga keseluruhan asset hotel dan sumber-sumber keuangandan digunakan untuk meningkatkan dan memaksimalkan keuntungan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab untuk menyiapkan atau membuat laporan bulanan dari keseluruhan hasil keuangan hotel yang didasarkan pada format perusahaan dan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku.
- d. Menjamin semua kebijakan dan prosedur dari hotel dan persetujuan lainnya.

- e. Menyediakan informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu serta menasehatkan manajemen senior mengenai semua aspek yang berhubungan dengan hal tersebut.

#### **5. Divisi Marketing**

- a. Melakukan analisis pasar, produk dan pesaing dalam rangka menyusun strategi dan taktik pemasaran.
- b. Menyusun anggaran pemasaran
- c. Menyusun program dan strategi promosi
- d. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan untuk kegiatan-kegiatan promosi penjualan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas pemasaran lainnya sesuai dengan penugasan dari pimpinan penjualan
- f. Membuat ramalan penjualan
- g. Melakukan penelitian pasar secara berkesinambungan untuk memperoleh data mengenai konsumen dan pasar secara keseluruhan.
- h. Meneliti kembali alat-alat promosi secara reguler untuk memastikan bahwa brosur, poster ada dalam keadaan baik.

#### **6. Divisi Food and Beverage**

- a. Bertanggung jawab atas pengadaan biaya, baik untuk makanan dan minuman sesuai dengan anggaran yang ditetapkan.
- b. Bertanggung jawab atas kestabilan dari pada standar mutu makanan dan minuman standar porsi makanan dan minuman.

- c. Membuat rencana pembelian untuk food and beverage dan penyusunan rencana kerja.

#### **7. Divisi Room**

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan kamar hotel, ruangan pertemuan atau pesta dan pengelolaan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan kekonsumen lainnya, ini meliputi tugas membersihkan, penataan kamar, merapikan kamar dan fasilitas lain yang ditawarkan.

#### **8. Divisi Human Resource & Development**

- a. Mengkoordinir perekrutan karyawan
- b. Mengkoordinir penerimaan dan pembimbingan para trainer
- c. Mengkoordinir pemeliharaan keamanan dan ketertiban di sekitar lokasi hotel.

#### **9. Divisi Pomec**

- a. Bertanggung jawab terhadap perencanaan dan konstruksi bangunan hotel.
- b. Bertanggung jawab atas pengadaan dan pemeliharaan instalasi dan arus tenaga listrik.
- c. Bertanggung jawab atas peralatan dan perlengkapan yang bersifat mekanik (mesin).
- d. Bertanggung jawab atas perbaikan-perbaikan dalam rangka memelihara fungsi dan kegunaan alat-alat perlengkapan hotel.

Karyawan merupakan bagian penting dari Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Karyawan merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan

hotel ini. Berbagai kesuksesan yang diraih oleh Hotel Mutiara Merdeka tidak lepas dari peran karyawan ini. Oleh karena itu manajemen Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dalam menerima pegawai baru mempunyai persyaratan khusus yang dibuat oleh bagian personalia atas persetujuan pimpinan untuk mencapai cara kerja yang lebih sistematis berdasarkan deskrip kerja masing-masing.

Untuk kelancaran usaha dalam penjualan jasa di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, maka karyawan bekerja sesuai dengan jadwal kerja yang dibagi atas tiga shift yaitu :

- a. Shift I, mulai dari jam 07.00 - 15.00 Wib.
- b. Shift II, mulai dari jam 15.00 - 23.00 Wib.
- c. Shift III, mulai dari jam 23.00 - 07.00 Wib.

Walaupun telah dibagi dalam tiga shift, namun jika para tamu banyak sebagian karyawan diminta untuk lembur. Untuk menjamin kelancaran hotel dan meningkatkan kesejahteraan karyawan maka Hotel Mutiara Merdeka memberikan beberapa fasilitas kepada karyawannya, yaitu berupa:

- a. Bantuan pelayanan dibidang kesehatan.
- b. Memberikan cuti tahunan selama 12 hari.
- c. Memberikan pakaian seragam.
- d. Menyediakan makanan siang dan malam bagi karyawan.
- e. Karyawati yang bekerja pada shift II diantar pulang dengan menggunakan mobil karyawan.

- f. Memberikan sumbangan duka cita.
- g. Memberikan jaminan JAMSOSTEK, yang terdiri dari jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja dan pemeliharaan kesehatan.

#### 4.3 Fasilitas Hotel

Keberadaan fasilitas hotel merupakan hal yang esensial karena dengan fasilitas yang cukup tersedia akan memberikan kemudahan bagi para pemakai jasa perhotelan. Dalam melakukan kegiatan, baik kegiatan bisnis maupun kegiatan dalam bentuk lainnya, Hotel Mutiara Merdeka memiliki 165 kamar yang terdiri dari:

- a. Deluxe Room
- b. Executive Room
- c. Superior Room
- d. Kamar Room
- e. Indra Giri Room
- f. Junior Suite
- g. Mutiara suite

Adapun fasilitas untuk setiap kamar meliputi Air Conditioning, Central video, Telephone, bath tub dan shower yang dilengkapi kran air dingin dan panas, TV dan Parabola, Fruit basket dan surat kabar. Sedangkan pada lantai dasar tersedia fasilitas seperti :

- a. Kuantan Coffee shop

Coffee shop ini menyajikan masakan Indonesia, Eropa, China dan Jepang.

Khususnya setiap pagi Kuantan Coffee shop menyediakan buffet breakfast dan

dan setiap Rabu malam dan Sabtu malam Kuantan Coffee shop mengadakan acara *barbeque*.

b. Bandarioh Bar dan Music Lounge

Bandarioh Bar dan Music Lounge menyediakan macam-macam minuman yang mengandung alkohol maupun non alkohol. Bar ini dibuka pada jam 18.00 setiap harinya.

c. Room Service

Melayani pesanan makanan dan minuman ke kamar selama 24 jam.

d. Mutiara Swimming Pool

Terletak dibagian belakang yang bersebelahan dengan Coffee shop, melayani pesanan makanan dan minuman ke kolam renang.

e. Ruang Pertemuan

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru mempunyai beberapa ruangan untuk kegiatan pertemuan yang mempunyai nama kapasitas yang berbeda-beda.

Ruangan-ruangan tersebut meliputi :

1. Sultan Convention Hall, dengan kapasitas 700 - 1000 orang.
2. Kamar Room, dengan kapasitas 60 orang.
3. Indragiri Room, dengan kapasitas 60 orang.
4. Senapelan Room, dengan kapasitas 60 orang.
5. Hangtuah Room, dengan kapasitas 100 orang.

Fasilitas-fasilitas lainnya, seperti :

1. Laundry dan Dry Cleaning Service

2. Business Centre
3. Drugstore Taxi Service
4. IDD Telephone
5. Airline office
6. Internet – WiFi.
7. Travel Agent
8. Safe Deposit Box
9. Fasilitas Lift

#### **4.4 Fasilitas Kamar**

Jumlah kamar di hotel Mutiara Merdeka adalah sebanyak 165 kamar dan setiap kamar dilengkapi dengan Televisi, Air Conditioner, Wall to Wall Carpet, Mini Bar, Bathroom, Bathup, Shower, Video Compact Disc Program, Siaran TV Cable, Siaran TV Digital, Saluran Radio Digital, Radio FM, Telephone, Internet, Local Newspaper, Mineral Water, Fruit Basket Complimentary dan lain-lain. Adapun jenis dan jumlah kamar tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mutiara Suite 1 kamar
- b. Junior Suite 3 kamar
- c. Indragiri Suite 12 kamar
- d. Kampar Suite 12 kamar
- e. Executive 35 kamar
- f. Superior 13 kamar
- g. Deluxe 89 kamar

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Penelitian

##### 5.1.1. Identitas Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, terlebih dahulu disajikan identitas responden berikut ini :

##### 1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.1  
Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	12	37,50
Perempuan	20	62,50
Jumlah	32	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.1 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang atau 62,50%, karena jenis pekerjaan bergerak di bidang pelayanan dan administrasi keuangan seperti front office, administrasi dan accounting sehingga membutuhkan karyawan perempuan lebih banyak dibandingkan dengan karyawan laki-laki.

## 2. Usia

Tabel 5.2. berikut ini menunjukkan keadaan tingkat umur karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Hotel.

Tabel 5.2  
Responden Berdasarkan Umur

Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
21 – 29	16	50,00
30 – 39	10	31,25
40 – 49	4	12,50
> 50	2	6,25
Jumlah	32	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa berdasarkan umur responden, dari 32 responden yang terbanyak adalah yang berusia 21-39 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 50%, selanjutnya yang berusia 30-39 tahun sebanyak 10 orang atau 31,25%. Dengan demikian karyawan di Mutiara Merdeka Hotel yang terbanyak berdasarkan umurnya adalah yang berusia 21-29 tahun yang merupakan karyawan berusia produktif sehingga mereka lebih energik dalam bekerja sehingga diharapkan memiliki kinerja yang lebih baik.

## 3. Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 5.3  
Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan (Tahun)	Frekuensi	Persentase
S1/S2	3	9,38
DIII	5	15,62
SMA/SMK	24	75,00
Jumlah	32	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5.3 di atas terlihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak adalah yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 24 orang atau 75% yang meliputi SMA dan SMK Perhotelan. Maka dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar memiliki pendidikan akhir setingkat pendidikan menengah. Karyawan dengan latar belakang S1 ada 3 orang yaitu S1 Manajemen, S1 Perhotelan dan S1 Akuntansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi intelektualitas karyawan di Hotel Mutiara Merdeka ini memiliki pendidikan yang tergolong sedang/menengah.

#### 4. Lama Bekerja

Tabel 5.4. berikut ini menunjukkan keadaan karyawan berdasarkan lama bekerja di Hotel Mutiara Merdeka Hotel.

Tabel 5.4  
Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja (Tahun)	Frekuensi	Persentase
0 – 5	18	56,25
5 – 10	10	31,25
> 11	4	12,50
Jumlah	32	100,00

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas terlihat bahwa berdasarkan lama bekerja, dari 32 responden yang terbanyak adalah yang telah bekerja 0-5 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 56,25%, selanjutnya yang telah bekerja 5-10 tahun sebanyak 10 orang atau 31,25%. Dengan demikian karyawan di Mutiara Merdeka Hotel yang terbanyak berdasarkan lama bekerja adalah antara 0-5 tahun yang artinya sebagian besar karyawan masih baru sehingga belum memiliki pengalaman yang banyak dalam bekerja.

## **5.2. Analisis Deskriptif**

### **5.2.1. Kepribadian (X<sub>1</sub>)**

Kepribadian adalah keseluruhan sifat, perasaan, ekspresi, dan temperamen seseorang. Sifat, perasaan, ekspresi, dan temperamen dimanifestasikan dalam sikap dan perilaku seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecenderungan berperilaku tertentu yang menjadi ciri khas pribadinya. Untuk mengetahui bagaimana kepribadian karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut ini:

#### **a. Faktor dari dalam Diri**

##### **1) Kejujuran**

Indikator kepribadian menjelaskan bahwa ada dua kepribadian yang dimiliki seorang karyawan yaitu kepribadian di dalam dan diluar diri seseorang dalam berkehidup dalam perusahaan. Kepribadian di dalam diri diantaranya adalah kejujuran, dimana kejujuran merupakan faktor penting yang harus dimiliki seorang karyawan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Bekerja dengan Jujur

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	15	75	46,90	3,97
2	Setuju	4	6	24	18,80	
3	Kurang Setuju	3	8	24	25,00	
4	Tidak Setuju	2	1	2	3,10	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	127	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.5. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan jujur, sebanyak 15 orang atau 46,90% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 6 orang atau 18,80% menyatakan setuju dan 2 orang atau 6,30% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 40-40 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun,. Skor yang diperoleh adalah 3,97 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan jujur. Hal ini karena perusahaan sangat menjunjung tinggi kejujuran sehingga perusahaan akan menghargai karyawan yang bersikap jujur dalam bekerja karena kejujuran karyawan dapat menjadi penghalang karyawan untuk berbuat curang dan melakukan penyalahgunaan wewenang dalam bekerja.

## 2) Kerahasiaan

Faktor kepribadian selanjutnya yang juga penting untuk diterapkan dalam perusahaan adalah karyawan selalu berusaha untuk menjaga rahasia perusahaan.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk  
Menjaga Rahasia Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	10	50	31,30	3,50
2	Setuju	4	11	44	34,40	
3	Kurang Setuju	3	2	6	6,30	
4	Tidak Setuju	2	3	6	9,40	
5	Sangat Tidak Setuju	1	6	6	18,80	
	Jumlah		32	112	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.6. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk menjaga rahasia perusahaan, sebanyak 10 orang atau 31,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja di atas 10 tahun, 11 orang atau 34,40% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 40-49 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 6 orang atau 18,60% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,50 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk menjaga rahasia perusahaan. Hal ini karena perusahaan sangat melindungi rahasia perusahaan terutama dari para pesaing, sehingga perusahaan akan menghargai karyawan yang menjaga rahasia perusahaan dalam bekerja karena rahasia perusahaan akan mempengaruhi kelangsungan hidup hotel.

### 3) Kehandalan

Selanjutnya yang juga penting untuk diterapkan dalam perusahaan adalah karyawan selalu berusaha untuk bekerja dengan baik sesuai permintaan perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk Bekerja dengan Baik Sesuai Permintaan Perusahaan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	17	85	53,10	4,06
2	Setuju	4	6	24	18,80	
3	Kurang Setuju	3	5	15	15,60	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	130	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.7. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan baik sesuai permintaan perusahaan, sebanyak 17 orang atau 53,10% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 6 orang atau 18,80% menyatakan setuju dan 2 orang atau 6,30% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,06 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan baik sesuai permintaan perusahaan. Hal ini karena apabila karyawan bekerja dengan baik maka pelayanan

yang diberikan juga akan semakin baik, dengan demikian tamu hotel juga akan merasa senang karena sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

#### 4) Kesigapan

Kepribadian karyawan yang baik dapat dilihat dari usahanya untuk bekerja dengan sigap dan cepat dalam menyelesaikan tugas. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha untuk  
Sigap dan Cepat dalam Menyelesaikan Tugas

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	12	60	37,50	3,47
2	Setuju	4	7	28	21,90	
3	Kurang Setuju	3	2	6	6,30	
4	Tidak Setuju	2	6	12	18,80	
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	15,60	
	Jumlah		32	111	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.8. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan sigap dan cepat dalam menyelesaikan tugas, sebanyak 12 orang atau 37,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 7 orang atau 21,90% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, dan 5 orang atau 15,60% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dan di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,47 dengan kategori setuju.

Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk bekerja dengan sigap dan cepat dalam menyelesaikan setiap tugas. Hal ini karena apabila karyawan bekerja dengan sigap dan cepat maka pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik.

### 5) Penalaran

Kepribadian karyawan lainnya adalah karyawan selalu mencermati setiap pekerjaan dan perintah atasan dengan pikiran yang logis. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mencermati Setiap Pekerjaan dan Perintah dari Atasan dengan Pikiran yang Logis

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	11	55	34,40	3,66
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	6	18	18,80	
4	Tidak Setuju	2	5	10	15,60	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	117	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.9. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk mencermati setiap pekerjaan dan perintah atasan dengan pikiran yang logis sebanyak 11 orang atau 34,40% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 8 orang atau 25% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan

pengalaman kerja di atas 10 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,66 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk mencermati setiap pekerjaan dan perintah atasan dengan pikiran yang logis. Hal ini karena apabila karyawan mencermati setiap pekerjaan dan perintah atasan dengan baik maka ia dapat bekerja sesuai dengan perintah dan arahan dari atasan.

#### 6) Tenggang Rasa

Kepribadian karyawan berikutnya yang penting untuk diterapkan adalah selalu berusaha menjaga perasaan atasan dan rekan kerja. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu  
Menjaga Perasaan Atasan dan Rekan Kerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	12	60	37,5	3,47
2	Setuju	4	6	24	18,8	
3	Kurang Setuju	3	4	12	12,5	
4	Tidak Setuju	2	5	10	15,6	
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	15,6	
	Jumlah		32	111	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.10. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk menjaga perasaan atasan dan rekan kerja sebanyak 12 orang atau 37,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dan di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 6 orang atau 18,80% menyatakan kurang setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman

kerja antara 0-5 tahun, dan 5 orang atau 15,60% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,47 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu menjaga perasaan atasan dan rekan kerja. Hal ini karena karyawan harus menjaga hubungan kerja dengan atasan maupun rekan kerja agar tercipta tim work yang baik dengan demikian karyawan dan atasan dapat berkoordinasi dengan baik saat bekerja, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu.

#### 7) Kerapuhan

Kepribadian karyawan berikutnya yang penting untuk diterapkan adalah selalu berusaha tampil rapi. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan  
Selalu Tampil Rapi

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/Kriteria
1	Sangat Setuju	5	9	45	28,10	3,69
2	Setuju	4	12	48	37,50	
3	Kurang Setuju	3	6	18	18,80	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	9,40	
	Jumlah		32	118	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.11. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk selalu tampil rapi sebanyak 9 orang atau 28,10% menyatakan sangat

setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 12 orang atau 37,50% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,69 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu tampil rapi dalam bekerja. Hal ini karena karyawan bekerja di bidang jasa hotel yang harus selalu berhadapan dengan tamu hotel dan pihak-pihak luar perusahaan, sehingga karyawan harus selalu menjaga penampilan mereka agar selalu rapi.

#### 8) Penyesuaian Diri

Kepribadian karyawan berikutnya yang penting untuk diterapkan adalah selalu berusaha menyesuaikan diri dengan kondisi sekitar tempat bekerja. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12.

Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha Menyesuaikan Diri dengan Kondisi Sekitar Tempat Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	16	80	50,00	3,97
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	1	2	3,10	
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	12,50	
	Jumlah		32	127	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.12. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kondisi sekitar tempat bekerja, dimana sebanyak 16 orang atau 50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dan 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun dan 0-5 tahun, 8 orang atau 25% menyatakan setuju dan 4 orang atau 12,50% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,97 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kondisi sekitar tempat bekerja. Hal ini karena karyawan bekerja di bidang jasa hotel sehingga karyawan harus lebih luwes dalam bekerja agar mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar.

#### **9) Ketenangan**

Kepribadian karyawan berikutnya yang penting untuk diterapkan adalah selalu bekerja dengan tenang agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Bekerja dengan  
Tenang Agar Pekerjaan dapat Selesai Tepat Waktu

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	15	75	46,90	3,97
2	Setuju	4	9	36	28,10	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	9,40	
	Jumlah		32	127	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.13. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus selalu bekerja dengan tenang agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu, dimana sebanyak 15 orang atau 46,90% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dan berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 9 orang atau 28,10% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,97 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu bekerja dengan tenang agar pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya. Jika karyawan bekerja dengan tenang maka karyawan akan lebih fokus dalam berpikir dan mencari solusi untuk setiap permasalahan yang timbul dalam bekerja dengan demikian setiap pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang ditetapkan manajemen hotel.

## 10) Kesopansantunan

Kepribadian karyawan berikutnya adalah karyawan selalu bersikap sopan baik kepada tamu hotel, atasan maupun sesama rekan kerja. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bersikap Sopan Santun kepada Tamu Hotel, Atasan maupun Sesama Rekan Kerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	16	80	50,00	4,16
2	Setuju	4	10	40	31,30	
3	Kurang Setuju	3	2	6	6,30	
4	Tidak Setuju	2	3	6	9,40	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	133	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.14. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan harus selalu bersikap sopan kepada tamu hotel, atasan maupun rekan kerja, dimana sebanyak 16 orang atau 50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun,, 10 orang atau 31,10% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun,dan 1 orang atau 3,10% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,16 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu bersikap sopan kepada tamu hotel, atasan maupun rekan kerja.

Sikap sopan dalam bekerja merupakan satu keharusan agar tamu hotel, atasan maupun rekan kerja merasa dihargai.

## b. Faktor dari Luar Diri Karyawan

### 1) Kesehatan dan Kebugaran Tubuh

Selain kepribadian dalam diri karyawan, yang perlu mendapat perhatian adalah kepribadian diluar diri karyawan salah satunya adalah karyawan selalu menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh agar dapat bekerja dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang hal ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu Menjaga Kebugaran Tubuh agar dapat Bekerja dengan Baik

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	15	75	46,90	4,09
2	Setuju	4	10	40	31,30	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	3	6	9,40	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	131	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.15. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan selalu menjaga kebugaran tubuh agar dapat bekerja dengan baik, dimana sebanyak 15 orang atau 46,90% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 10 orang atau 31,10% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, dan 1 orang atau 3,10%

menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,09 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu menjaga kebugaran tubuh mereka agar dapat bekerja dengan baik, karena kesehatan dan kebugaran tubuh merupakan hal yang harus selalu dijaga sehingga tidak mengganggu kegiatan karyawan dalam bekerja.

## 2) Bahasa Tubuh dalam Bekerja

Kepribadian berikutnya yang perlu dimiliki oleh karyawan Mutiara Merdeka Hotel adalah karyawan selalu menggunakan bahasa tubuh yang baik dalam melakukan pekerjaan. Berikut ini tanggapan responden mengenai hal tersebut :

Tabel 5.16.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu Menggunakan Bahasa Tubuh yang Baik dalam Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	14	70	43,80	3,94
2	Setuju	4	9	36	28,10	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	5	10	15,60	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	126	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.16. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan selalu menggunakan bahasa tubuh yang baik saat bekerja, dimana sebanyak 14 orang atau 43,80% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 9 orang atau 28,10% menyatakan setuju yaitu

karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 1 orang atau 3,10% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,94 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus berusaha untuk selalu menggunakan bahasa tubuh baik pada saat mereka bekerja. Hal ini bertujuan agar komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan atasan, rekan kerja maupun tamu hotel dapat berjalan dengan baik karena masing-masing pihak menggunakan bahasa tubuh yang baik sehingga tidak muncul salah paham atau permasalahan dalam melakukan pekerjaan.

### 3) Penampilan Karyawan

Terakhir, kepribadian dari dalam diri yang perlu dimiliki oleh karyawan Mutiara Merdeka Hotel adalah selalu menjaga penampilan saat bekerja. Berikut ini tanggapan responden mengenai hal tersebut :

Tabel 5.17.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Menggunakan  
Menjaga Penampilan Saat Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	11	55	34,40	3,72
2	Setuju	4	10	40	31,30	
3	Kurang Setuju	3	4	12	12,50	
4	Tidak Setuju	2	5	10	15,60	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	119	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.17. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan selalu menjaga penampilan saat bekerja, dimana sebanyak 11 orang atau 34,40% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 10 orang atau 31,30% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan sangat tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,72 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus menjaga penampilan pada saat mereka bekerja. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat bekerja dengan profesional karena sebagai karyawan hotel, penampilan adalah hal penting yang harus mendapat perhatian. Penampilan karyawan yang rapi dapat meningkatkan kepercayaan tamu hotel terhadap profesionalitas karyawan maupun hotel tempat kita bekerja.

Untuk mengetahui dengan lebih jelas mengenai variabel kepribadian, dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden berikut ini:

Tabel 5.18.  
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepribadian

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor	Ket
	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1			
Karyawan bekerja dengan jujur	15	6	8	1	2	32	3,97	Baik
Skor	75	24	24	2	2	127		
Karyawan menjaga rahasia perusahaan	10	11	2	3	6	32	3,50	Baik
Skor	50	44	6	6	6	112		
Karyawan bekerja dengan baik sesuai permintaan perusahaan	17	6	5	2	2	32	4,06	Baik
Skor	85	24	15	4	2	130		
Karyawan sigap dan cepat dalam menyelesaikan tugas	12	7	2	6	5	32	3,47	Baik
Skor	60	28	6	12	5	111		
Karyawan mencermati setiap pekerjaan dan perintah dari atasan dengan pikiran yang logis	11	8	6	5	2	32	3,66	Baik
Skor	55	32	18	10	2	117		
Karyawan selalu menjaga perasaan atasan dan rekan kerja	12	6	4	5	5	32	3,47	Baik
Skor	60	24	12	10	5	111		
Karyawan selalu tampil rapi	9	12	6	2	3	32	3,69	Baik
Skor	45	48	18	4	3	118		
Karyawan menyesuaikan diri dengan kondisi sekitar tempat bekerja	16	8	3	1	4	32	3,97	Baik
Skor	80	32	9	2	4	127		
Karyawan selalu bekerja dengan tenang agar pekerjaan selesai tepat waktu	15	9	3	2	3	32	3,97	Baik
Skor	75	36	9	4	3	127		
Karyawan bersikap sopan santun kepada tamu hotel, atasan maupun rekan kerja	16	10	2	3	1	32	4,16	Baik
Skor	80	40	6	6	1	133		
Karyawan menjaga kebugaran tubuh agar bekerja dengan baik	15	10	3	3	1	32	4,09	Baik
Skor	75	40	9	6	1	131		
Karyawan menggunakan bahasa tubuh yang baik dalam bekerja	14	9	3	5	1	32	3,94	Baik
Skor	70	36	9	10	1	126		

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor	Ket
	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1			
Karyawan menjaga penampilan saat bekerja	11	10	4	5	2	32	3,72	Baik
Skor	44	40	12	10	2	119		
Jumlah	173	112	51	43	37	416	<b>1.589</b>	Baik
Rata-rata	13	9	4	3	3	32	3,82	
Persentase	40,63	28,13	12,5	9,38	9,38	100		

Sumber: Data Olahan, 2020

Untuk menghitung interval skor dan menentukan kategori hasil tanggapan responden, digunakan rumus sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\_tertinggi - Skor\_terendah}{Jumlah\_kelas}$$

Variabel ini terdiri dari 13 pertanyaan dari 5 jawaban dengan jumlah responden 32 orang, maka :

Jumlah skor tertinggi :  $13 \times 5 \times 32 = 2.080$

Jumlah skor terendah :  $13 \times 1 \times 32 = 416$ , dan interval skornya :

$$Interval = \frac{2.080 - 416}{5}$$

$$Interval = \frac{1.664}{5}$$

$$Interval = 332,8$$

Berdasarkan pemberian skor tersebut, maka diketahui skor tertinggi dan skor terendah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.19

Interval Kategori Jawaban

Interval Skor	Kategori
1,747,2 – 2.080	Sangat Baik
1.414,4 – 1.747,1	Baik
1.061,6 – 1.414,3	Cukup Baik
748,8 – 1.061,5	Tidak Baik
416 – 748,7	Sangat Tidak Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.18 maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepribadian karyawan Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru sudah baik dimana sebagian besar menyatakan setuju. Adapun interval skor untuk kepribadian adalah 1.589 dengan demikian kategorinya adalah Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian karyawan di Hotel Mutiara Merdeka sudah baik.

Skor tertinggi yaitu 133 adalah karyawan bersikap sopan santun kepada atasan, tamu hotel maupun rekan kerja. Sedangkan skor terendah yaitu adalah karyawan sigap dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan selalu menjaga perasaan atasan dan rekan kerja. Maka dapat dilihat bahwa karyawan hotel ini memiliki kepribadian yang baik terutama karena sikap sopan santun dalam bekerja terutama kepada tamu hotel. Hal ini penting sekali karena sebagai sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan/jasa maka sikap sopan santun perlu diterapkan agar tamu hotel merasa telah diperlakukan dengan baik oleh karyawan. Sikap sopan dan santun tidak saja berlaku kepada tamu hotel tapi juga kepada atasan dan rekan kerja. Namun kelemahan dalam kepribadian karyawan ini adalah karyawan kurang sigap dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan selain itu karyawan juga kurang menjaga perasaan atasan maupun rekan kerja.

### 5.1.3. Analisis Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaan. Indikator dari kompetensi adalah keahlian, pengetahuan, sikap sosial, pandangan pribadi, perilaku dan motif.

#### a. Keahlian

Untuk mengetahui bagaimana keahlian karyawan Hotel Mutiara Merdeka dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, berikut ini penjelasannya :

Tabel 5.20.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Kepuasan Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	20	100	62,50	4,50
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	4	12	12,50	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	144	100	Sangat Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.20. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan selalu memberikan pelayanan terbaik bagi kepuasan tamu hotel, dimana sebanyak 20 orang atau 62,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, 8 orang atau 25% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dan 41-49 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, dan 4 orang atau 12,50% menyatakan kurang setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan

pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,50 dengan kategori sangat setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju setiap karyawan harus memberikan pelayanan terbaik bagi tamu hotel, karena dengan memberikan pelayanan terbaik maka tamu hotel akan merasa puas dan akan merekomendasikan hotel ini kepada teman dan keluarganya sehingga kondisi ini akan menjadi promosi tersendiri bagi hotel.

### b. Pengetahuan

Kompetensi karyawan juga dapat dilihat dari pengetahuan karyawan dalam melakukan tugas demi kepuasan tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.21.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mengetahui Tugas yang  
Harus Dilakukan Demi Kepuasan Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	19	95	59,40	4,50
2	Setuju	4	10	40	31,30	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	144	100	Sangat Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.21. yaitu tanggapan responden bahwa karyawan mengetahui tugas yang harus dilakukan dengan baik demi kepuasan tamu hotel, dimana sebanyak 19 orang atau 59,40% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 9 orang atau 9,40% menyatakan kurang setuju yaitu

karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan kurang setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,50 dengan kategori sangat setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju setiap karyawan harus mengetahui dengan baik tugas-tugas yang harus dikerjakannya agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi tamu hotel, karena dengan memberikan pelayanan terbaik maka kepuasan tamu hotel akan semakin meningkat.

### c. Sikap Sosial

Kemudian kompetensi karyawan dilihat dari penerapan nilai-nilai pelayanan yang baik bagi tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.22.  
Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Nilai-nilai  
Pelayanan yang Baik bagi Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/Kriteria
1	Sangat Setuju	5	18	90	56,30	4,31
2	Setuju	4	9	36	28,10	
3	Kurang Setuju	3	2	6	6,30	
4	Tidak Setuju	2	3	6	9,40	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	138	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.22. yaitu tanggapan responden tentang penerapan nilai-nilai pelayanan yang baik bagi tamu hotel, dimana sebanyak 18 orang atau 56,30% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 9 orang atau 28,10% menyatakan setuju yaitu

karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,31 dengan kategori sangat setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus menerapkan nilai-nilai pelayanan yang baik tamu hotel, karena dengan memberikan pelayanan terbaik maka kepuasan tamu hotel akan semakin meningkat.

#### d. Pandangan Pribadi

Indikator berikutnya adalah mengenai bersikap ramah kepada setiap tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.23.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bersikap Sopan  
kepada Setiap Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	23	115	71,90	4,63
2	Setuju	4	6	24	18,80	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	148	100	Sangat Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.23. yaitu tanggapan responden tentang karyawan bersikap sopan kepada setiap tamu hotel, dimana sebanyak 23 orang atau 71,90% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 6 orang atau 18,80% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman

kerja antara 0-5 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan kurang setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,63 dengan kategori sangat setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju setiap karyawan harus selalu bersikap sopan pada saat memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

#### e. Perilaku

Selanjutnya adalah karyawan selalu percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada setiap tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.24.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Percaya Diri  
Dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	16	80	71,90	4,38
2	Setuju	4	9	36	18,80	
3	Kurang Setuju	3	8	24	9,40	
4	Tidak Setuju	2	1	-	-	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	140	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.24. yaitu tanggapan responden tentang karyawan selalu percaya diri pada saat memberikan pelayanan kepada setiap tamu hotel, dimana sebanyak 16 orang atau 50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 9 orang atau 28,10% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 1 orang atau 3,10%

menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,38 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus memiliki rasa percaya diri pada saat memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

## 6. Motif

Indikator selanjutnya adalah karyawan karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.25.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki  
Motivasi yang Tinggi dalam Bekerja

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	16	80	50,00	4,19
2	Setuju	4	10	40	31,30	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	134	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.25. yaitu tanggapan responden tentang karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, dimana sebanyak 16 orang atau 50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 10 orang atau 31,30% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 30-39 tahun dan 40-49 dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,19 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka

dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, sehingga karyawan akan berusaha memberikan hasil kerja yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

Kemudian untuk mengetahui dengan lebih jelas kompetensi karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.26.  
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kompetensi Karyawan  
Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor	Ket
	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1			
Karyawan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi tamu hotel	20	8	4	0	0	32	4,50	Baik
Skor	100	32	12	0	0	144		
Karyawan mengetahui tugas-tugas yang harus dilakukan	19	10	3	0	0	32	4,50	Baik
Skor	95	40	9	-	-	144		
Karyawan selalu bersikap ramah kepada setiap tamu hotel	16	10	5	1	-	32	4,28	Baik
Skor	80	40	15	2	-	137		
Karyawan selalu menerapkan nilai-nilai pelayanan yang baik bagi tamu	18	9	2	3	-	32	4,00	Baik
Skor	90	36	6	6	-	128		
Karyawan selalu bersikap sopan kepada tamu hotel	23	6	3	-	-	32	4,63	Baik
Skor	115	24	9	-	-	148		
Karyawan selalu percaya diri saat memberikan pelayanan kepada tamu hotel	16	9	6	1	-	32	4,25	Baik
Skor	80	36	18	2	-	136		
Karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja	16	10	3	2	1	32	4,19	Baik
Skor	80	40	9	4	1	134		
Jumlah	128	62	26	7	1	224	<b>981</b> <b>4,38</b>	<b>Sangat</b> <b>Baik</b>
Rata-rata	18	9	4	1	0	32		
Persentase	56,25	28,13	12,5	3,12	0	100		

Sumber: Data Olahan, 2020

Untuk menghitung interval skor dan menentukan kategori hasil tanggapan responden, digunakan rumus sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\_tertinggi - Skor\_terendah}{Jumlah\_kelas}$$

Variabel ini terdiri dari 7 pertanyaan dari 5 jawaban dengan jumlah responden 32 orang, maka :

Jumlah skor tertinggi :  $7 \times 5 \times 32 = 1.120$

Jumlah skor terendah :  $7 \times 1 \times 32 = 224$ , dan interval skornya :

$$Interval = \frac{1.120 - 224}{5}$$

$$Interval = \frac{896}{5}$$

$$Interval = 179,2$$

Berdasarkan pemberian skor tersebut, maka diketahui skor tertinggi dan skor terendah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.27  
Interval Kategori Jawaban

Interval Skor	Kategori
940,8 – 1.120	Sangat Baik
761,6 – 940,7	Baik
582,4 – 761,5	Cukup Baik
403,2 – 582,3	Tidak Baik
224 – 403,1	Sangat Tidak Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.27 maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kompetensi karyawan Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru sudah sangat baik dimana sebagian besar menyatakan setuju. Adapun interval skor untuk

kompetensi adalah 981 dengan demikian kategorinya adalah Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Hotel Mutiara Merdeka sangat baik. Indikator dengan skor tertinggi yaitu 148 adalah karyawan selalu bersikap sopan kepada tamu hotel, kemudian karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel serta karyawan mengetahui tugas-tugas yang harus dilakukannya. Sedangkan skor terendah yaitu 134 adalah karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Ini artinya keunggulan pada kompetensi karyawan adalah sikap karyawan yang ramah kepada tamu hotel dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik hal ini tentu saja didukung oleh pengetahuan karyawan yang baik terutama mengenai tugas-tugas yang harus dilakukan.

#### **5.1.4. Analisis Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja dinilai dari beberapa indikator seperti kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan dalam bekerja, ketepatan waktu dan tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan.

##### **1. Keahlian**

Bagaimana kinerja karyawan, dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.28.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan  
Pelayanan Terbaik kepada Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	17	85	53,10	4,13
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	3	9	9,40	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	132	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.28. yaitu tanggapan responden tentang karyawan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel, dimana sebanyak 17 orang atau 53,10% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 8 orang atau 25% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,13 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa setiap karyawan sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel.

#### a. Kemampuan

Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memuaskan tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.29.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu  
Memuaskan Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	12	60	37,50	3,97
2	Setuju	4	12	48	37,50	
3	Kurang Setuju	3	5	15	15,60	
4	Tidak Setuju	2	1	2	3,10	
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	6,30	
	Jumlah		32	127	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.29. yaitu tanggapan responden tentang karyawan mampu memuaskan tamu hotel, dimana sebanyak 12 orang atau 37,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 12 orang atau 37,50% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 3,97 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan harus mampu memuaskan tamu hotel.

#### **b. Kemampuan Bekerjasama**

Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan, juga dapat dilihat dari kemampuan bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.30.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu  
Bekerjasama dalam Memberikan Pelayanan

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	12	60	37,50	3,97
2	Setuju	4	11	44	34,40	
3	Kurang Setuju	3	6	18	18,80	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	127	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.30. yaitu tanggapan responden tentang karyawan mampu bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, dimana sebanyak 12 orang atau 37,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 11 orang atau 34,40% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja 5-10 tahun,. Skor yang diperoleh adalah 3,97 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan dapat bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

Selanjutnya kinerja karyawan dilihat dari kemampuan bekerjasama dalam tim work, berikut ini penjelasannya:

Tabel 5.31.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu  
Bekerjasama dalam Tim Work

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	12	60	37,50	4,13
2	Setuju	4	14	56	43,80	
3	Kurang Setuju	3	4	12	12,50	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	132	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.31. yaitu tanggapan responden tentang karyawan mampu bekerjasama dalam tim work, dimana sebanyak 12 orang atau 37,50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun, 14 orang atau 43,80% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 41-49 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun,. Skor yang diperoleh adalah 4,13 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan dapat bekerjasama dalam tim work. Kerjasama dalam tim work sangat penting karena dengan adanya kerjasama dalam tim work koordinasi dalam bekerja akan semakin baik dan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

### c. Kuantitas Menyelesaikan Pekerjaan

Kemudian kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuan meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel, berikut ini tanggapan responden:

Tabel 5.32.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berusaha  
Mencapai Target Tingkat Hunian Kamar

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	14	70	43,80	4,03
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	7	21	21,90	
4	Tidak Setuju	2	3	6	9,40	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	129	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.32. yaitu tanggapan responden tentang karyawan berusaha mencapai target tingkat hunian kamar, dimana sebanyak 14 orang atau 43,80% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun, 8 orang atau 25% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 3 orang atau 9,40% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,03 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan berusaha mencapai target tingkat hunian kamar.

Kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel berikut ini tanggapan responden:

Tabel 5.33.  
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dalam Meningkatkan  
Pelayanan kepada Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	17	85	53,10	4,25
2	Setuju	4	8	32	25,00	
3	Kurang Setuju	3	5	15	15,60	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	136	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.33. yaitu tanggapan responden tentang karyawan mampu meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel, dimana sebanyak 17 orang atau 53,10% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun,, 8 orang atau 25% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,25 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan mampu meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel.

#### d. Tepat Waktu dalam Bekerja

Kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel dengan tepat waktu berikut ini tanggapan responden:

Tabel 5.34.  
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Memberikan  
Pelayanan dengan Tepat Waktu

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	18	90	56,30	4,38
2	Setuju	4	9	36	28,10	
3	Kurang Setuju	3	4	12	12,50	
4	Tidak Setuju	2	1	2	3,10	
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	
	Jumlah		32	140	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.34. yaitu tanggapan responden tentang karyawan mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada tamu hotel, dimana sebanyak 18 orang atau 56,30% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun,, 9 orang atau 28,10% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 1 orang atau 3,10% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,38 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu kepada tamu hotel.

#### e. Tanggung Jawab

Indikator kinerja karyawan yang terakhir adalah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel berikut ini tanggapan responden:

Tabel 5.35.  
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bertanggungjawab dalam  
Memberikan Pelayanan kepada Tamu Hotel

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata/ Kriteria
1	Sangat Setuju	5	16	80	50,00	4,09
2	Setuju	4	7	28	21,90	
3	Kurang Setuju	3	6	18	18,80	
4	Tidak Setuju	2	2	4	6,30	
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,10	
	Jumlah		32	131	100	Setuju

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.35. yaitu tanggapan responden tentang karyawan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan tepat waktu kepada tamu hotel, dimana sebanyak 16 orang atau 50% menyatakan sangat setuju yaitu karyawan yang berusia 21-29 tahun dan 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 0-5 tahun dan 5-10 tahun,, 7 orang atau 21,90% menyatakan setuju yaitu karyawan yang berusia 31-39 tahun dengan pengalaman kerja antara 5-10 tahun, dan 2 orang atau 6,30% menyatakan tidak setuju yaitu karyawan yang berusia di atas 50 tahun dengan pengalaman kerja di atas 11 tahun. Skor yang diperoleh adalah 4,09 dengan kategori setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju setiap karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel.

Untuk mengetahui dengan lebih jelas tanggapan responden mengenai kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.36  
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor	Ket
	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1			
Karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel	17	8	3	2	2	32	4,13	Baik
Skor	85	32	9	4	2	132		
Pelayanan yang diberikan dapat memuaskan tamu hotel	12	12	5	1	2	32	3,97	Baik
Skor	60	48	15	2	2	127		
Karyawan mampu bekerjasama dalam memberikan pelayanan	12	11	6	2	1	32	3,97	Baik
Skor	60	44	18	4	1	127		
Karyawan selalu bekerjasama dalam tim work	12	14	4	2	-	32	4,13	Baik
Skor	60	56	12	8	-	132		
Karyawan selalu berusaha mencapai target tingkat hunian kamar	14	8	7	3	-	32	4,03	Baik
Skor	70	32	21	6	-	129		
Karyawan mampu meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel	17	8	5	2	-	32	4,25	Baik
Skor	85	32	15	4	-	136		
Karyawan selalu memberikan pelayanan tepat waktu	18	9	4	1	-	32	4,25	Baik
Skor	90	36	12	2	-	140		
Karyawan bertanggungjawab dalam bekerja	16	7	6	2	1	32	4,09	Baik
Skor	80	28	18	4	1	131		
Jumlah	118	77	40	15	6	118	<b>1054</b>	<b>Baik</b>
Rata-rata	15	10	5	2	0	15		
Persentase	46,88	31,25	15,62	6,25	0	46,88		

Sumber: Data Olahan, 2020

Untuk menghitung interval skor dan menentukan kategori hasil tanggapan responden, digunakan rumus sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\_tertinggi - Skor\_terendah}{Jumlah\_kelas}$$

Variabel ini terdiri dari 8 pertanyaan dari 5 jawaban dengan jumlah responden 32 orang, maka :

Jumlah skor tertinggi :  $8 \times 5 \times 32 = 1.280$

Jumlah skor terendah :  $8 \times 1 \times 32 = 256$ , dan interval skornya :

$$Interval = \frac{1.280 - 256}{5}$$

$$Interval = \frac{1024}{5}$$

$$Interval = 204,8$$

Berdasarkan pemberian skor tersebut, maka diketahui skor tertinggi dan skor terendah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.37  
Interval Kategori Jawaban

Interval Skor	Kategori
1.075,2 – 1.280	Sangat Baik
870,4 – 1.075,1	Baik
665,6 – 870,3	Cukup Baik
460,8 – 665,5	Tidak Baik
256 – 460,7	Sangat Tidak Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.37 maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja karyawan Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru sudah baik dimana sebagian besar menyatakan setuju. Adapun interval skor untuk kinerja adalah 1.054 dengan demikian kategorinya adalah Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Hotel Mutiara Merdeka baik.

Indikator dengan skor tertinggi adalah karyawan selalu memberikan pelayanan tepat pada waktunya dengan skor 140. Sedangkan skor terendah adalah

127 untuk indikator pelayanan yang diberikan dapat memuaskan tamu hotel dan karyawan mampu bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Dengan demikian dapat dilihat bahwa kelemahan dalam kinerja karyawan adalah masih ada tamu hotel yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hal ini dapat terjadi karena masih ada karyawan yang kurang mampu bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan.

### 5.3. Pengujian Kualitas Data

#### 5.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap instrumen penelitian, yaitu butir-butir pertanyaan dalam kuisioner. Semakin tinggi validitas suatu tes, maka semakin akurat penggunaan kuisioner tersebut. Maka terlebih dahulu akan ditentukan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan menggunakan formulasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{\text{tabel}} &= df ; (n-2) \\ &= 5\% ; 32 - 2 = (0,05) ; 30 \\ &= 0,361 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, maka dapat diperoleh hasil pengujian validitas untuk variabel kinerja pegawai sebagai berikut :

Hasil pengujian validitas untuk variabel kepribadian, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.38  
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepribadian (X1)

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kepribadian (X1)	X1.1	0,619	0,361	Valid
	X1.2	0,736	0,361	Valid
	X1.3	0,843	0,361	Valid
	X1.4	0,772	0,361	Valid
	X1.5	0,848	0,361	Valid
	X1.6	0,877	0,361	Valid
	X1.7	0,879	0,361	Valid
	X1.8	0,780	0,361	Valid
	X1.9	0,591	0,361	Valid
	X1.10	0,677	0,361	Valid
	X1.11	0,822	0,361	Valid
	X1.12	0,654	0,361	Valid
	X1.13	0,842	0,361	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.38. dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisioner mengenai variabel kepribadian ternyata memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian (pertanyaan dalam kuisioner) adalah *valid* dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Hasil pengujian validitas untuk variabel kompetensi, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.39.  
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kompetensi (X2)

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kompetensi (X2)	X2.1	0,633	0,361	Valid
	X2.2	0,756	0,361	Valid
	X2.3	0,766	0,361	Valid
	X2.4	0,367	0,361	Valid
	X2.5	0,529	0,361	Valid
	X2.6.	0,365	0,361	Valid
	X2.7	0,362	0,361	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.39. maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner mengenai variabel kompetensi memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , sehingga dapat dikonfirmasi bahwa instrumen penelitian (pertanyaan) adalah *valid* dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 5.40  
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kinerja (Y)	Y.1	0,898	0,361	Valid
	Y.2	0,893	0,361	Valid
	Y.3	0,868	0,361	Valid
	Y.4	0,874	0,361	Valid
	Y.5	0,831	0,361	Valid
	Y.6	0,742	0,361	Valid
	Y.7	0,751	0,361	Valid
	Y.8	0,834	0,361	Valid

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.40. dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner mengenai variabel kinerja ternyata memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian (pertanyaan dalam kuisisioner) adalah *valid* dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

### 5.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini merupakan uji tingkat kepercayaan suatu hasil pengukuran. Nilai reliabilitas yang tinggi dapat memberikan hasil ukur yang terpercaya atau disebut *reliable*. Nilai koefisien reliabilitas dapat diketahui dengan menggunakan model *alpha cronbach's*. Koefisien yang reliabilitasnya tergolong baik adalah yang

berada antara 0,60 – 1,00 (Sekaran, 2011:34). Berikut ini hasil pengujian reliabilitas untuk semua variabel yang diteliti, dan/ membandingkannya dengan nilai Alpha Kritis:

Tabel 5.41  
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Batas Bawah	Keterangan
Kinerja (Y)	0,955	0,600	Reliabel
Kepribadian (X1)	0,774	0,600	Reliabel
Kompetensi (X2)	0,773	0,600	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2020

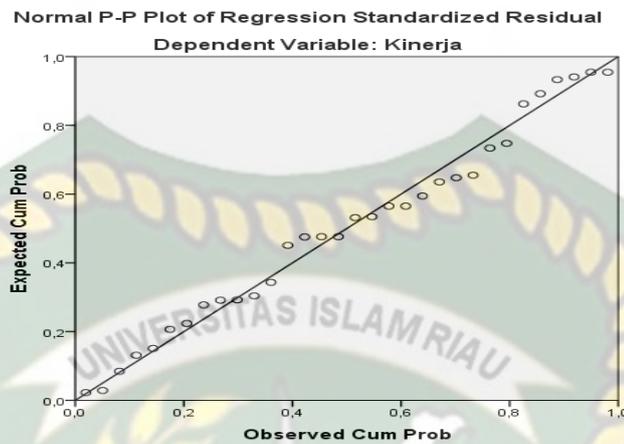
Berdasarkan tabel 5.41. terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *alpha cronbach's* lebih besar daripada 0,60 maka dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa instrument penelitian (kuisisioner) dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*).

### 5.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 5.3.3.1. Uji Normalitas

Untuk melihat normalitas data penelitian, dapat dilihat dari grafik normality berikut ini :

Gambar 5.1.  
Grafik Normalitas



Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan data pada grafik di atas dapat dilihat bahwa data menyebar di sepanjang garis linier dan mengikuti bentuk garis linier, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal, dengan demikian model regresi ini telah memenuhi asumsi normalitas.

### 5.2.3.2. Hasil Pengujian Multikoleniaritas

Pengujian multikolinieritas dilaksanakan dengan menggunakan VIF dan Tolerance. Jika nilai VIF  $> 10$  dan tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinieritas. Sedangkan jika nilai VIF  $< 10$  dan tolerance  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Uji *multikoleniaritas* dihitung melalui program SPSS dan hasilnya nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dapat dilihat pada Tabel 5.38.

Tabel 5.42.  
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepribadian (X1)	0,653	1,531	Tidak terjadi multikolinieritas
Kompetensi (X2)	0,653	1,531	

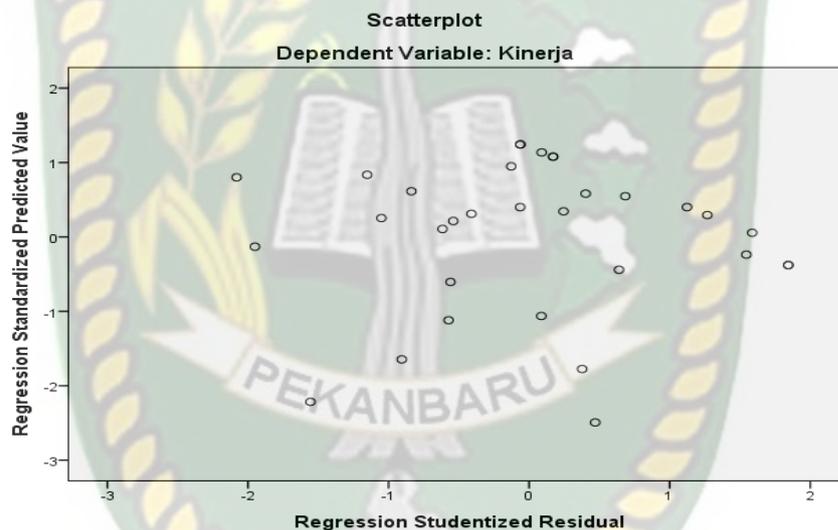
Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan nilai pada Tabel 5.42. di atas, untuk setiap variabel independen nilai *tolerancenya*  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak mengalami gangguan multikolinieritas.

### 5.2.3.3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati hasil scatter plot.

Gambar 5.2.  
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan, 2020

Dari gambar 5.2. dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5.4. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap dependen dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh

dengan menggunakan program SPSS sehingga diperoleh persamaan seperti berikut ini :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Y adalah nilai Y dari regresi atau nilai Y yang diprediksikan, a adalah konstanta. Sedangkan  $b_1$  dan  $b_2$  adalah koefisien regresi variabel  $X_1$  dan  $X_2$ . dari hasil perhitungan dengan program SPSS 20.00 diperoleh nilai koefisien regresi sebagai berikut :

Tabel 5.43  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,046	,774		,059	,953
Kepribadian	,524	,114	,609	4,589	,000
Kompetensi	,474	,215	,293	2,206	,035

Sumber : Data Olahan, 2020

Atas dasar perhitungan di atas, maka dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda menjadi sebagai berikut :

$$Y = 0,046 + 0,524X_1 + 0,474X_2 + e$$

Hasil perhitungan model regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha = 0,046$ ) menunjukkan bahwa apabila semua nilai variabel bebas yang diasumsikan tetap maka nilai variabel kinerja (Y) adalah sebesar 0,046 satuan.

2. Kepribadian ( $X_1 = 0,524$ ) menunjukkan bahwa apabila kepribadian meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru akan meningkat sebesar 0,524 satuan.
3. Kompetensi ( $X_2 = 0,474$ ) menunjukkan bahwa apabila kompetensi meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru akan meningkat sebesar 0,474 satuan.

#### 5.4.1. Pengujian Hipotesis

##### 1. Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan model regresi linier berganda diperoleh besarnya nilai koefisien regresi parsial untuk variabel kepribadian adalah sebagai berikut:

Tabel 5.44  
Hasil Uji Parsial untuk Kepribadian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	t-tabel	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
Kepribadian	,524	,114	,609	4,589	2,042	0,000

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda untuk pengaruh variabel kepribadian terhadap kinerja karyawan diperoleh angka t-hitung ( $4,589$ ) > t-tabel ( $2,042$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000$ ) <  $0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa kepribadian

berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dapat dibuktikan.

## 2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Berikut ini hasil perhitungan regresi linier berganda secara parsial untuk variabel kompetensi:

Tabel 5.45  
Hasil Uji Parsial untuk Kompetensi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	t-tabel	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
Kompetensi	,474	,215	,293	2,206	2,042	0,035

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kompetensi diperoleh angka t-hitung (2,206) > t-tabel (2,042) dan nilai signifikansi (0,035) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka dapat dibuktikan.

## 3. Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Uji Simultan)

Untuk mengetahui apakah variabel kepribadian dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan dilakukan dengan

melakukan uji F atau F-test. Kriteria yang dipergunakan dalam pengujian ini yaitu apabila nilai F-hitung > F tabel, maka kepribadian dan kompetensi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila nilai F hitung < F tabel, berarti variabel kepribadian dan kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil perhitungan F hitung dan perbandingan dengan F tabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.46  
Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,756	2	8,378	28,968	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,387	29	,289		
	Total	25,143	31			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kepribadian  
Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung (28,968) > F tabel (2,934) atau nilai signifikansi (0,000) < 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kepribadian dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini berarti kepribadian dan kompetensi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka. Artinya jika kepribadian yang dimiliki karyawan semakin baik maka karyawan akan bekerja dengan lebih baik dan lebih bertanggung jawab. Kemudian

jika kompetensi yang dimiliki karyawan telah sesuai dengan kondisi di Hotel Mutiara Merdeka, maka kinerja karyawan juga akan semakin baik.

#### 4. Tingkat Keeratan Hubungan (Korelasi)

Hasil penelitian menunjukkan tingkat keeratan hubungan berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 5.47  
Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 <sup>a</sup>	,666	,643	,53778	1,474

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kepribadian

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai R (Korelasi) sebesar 0,816 menurut standar tingkat keeratan hubungan (korelasi) antara kepribadian dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka berkategori Kuat atau hubungannya Kuat.

#### 5.4.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepribadian dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka dapat dilihat dari nilai R Square yaitu sebesar 0,666 atau 66,60% artinya kepribadian dan kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka sebesar 66,60% sedangkan sisanya sebesar 33,40% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

seperti komunikasi, budaya organisasi, lingkungan kerja, pengawasan dan lain sebagainya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya serta hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan serta saran sebagai berikut :

#### 6.1. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepribadian karyawan sudah baik begitu juga dengan kompetensi dan kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
2. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh hasil bahwa kepribadian dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini telah terbukti.
3. Berdasarkan uji secara simultan diperoleh hasil bahwa kepribadian dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini telah terbukti.
4. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka 0,666 atau 66,60% artinya kepribadian dan kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 66,60% sedangkan sisanya sebesar 33,30% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini seperti komitmen organisasi, disiplin, kepuasan kerja, dan lain-lain. Nilai korelasi ternyata diperoleh nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,816, artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara

kepribadian dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

## 6.2. Saran

1. Kepribadian merupakan salah satu faktor yang perlu dimiliki oleh karyawan untuk meningkatkan kinerja. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, karyawan harus bersikap sopan santun kepada atasan, tamu hotel maupun rekan kerja. Pimpinan juga harus mengarahkan karyawan agar lebih sigap dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan juga harus selalu menjaga perasaan atasan dan rekan kerja agar dapat menjalin kerjasama yang lebih baik dalam bekerja.
2. Untuk meningkatkan pemberian kompetensi karyawan, sebaiknya pimpinan meningkatkan motivasi kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan lebih baik, peningkatan motivasi dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan dalam bekerja, meningkatkan upah dan insentif karyawan dan memberikan pelatihan kepada karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Yuda, Mochammad Al Musadieg dan M. Cahyo Widyo Sulisty, 2018, Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 58 No. 2 Mei 2018
- Aryaningtyas, Aurilia Triani, 2019, Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang, Jurnal Manajemen dan Sains, 4(2), Oktober 2019, ISSN 2541-6243 (Online)
- Badeni, 2013, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Alfabeta, Bandung
- Faustyna, 2014, Pengaruh Kompetensi dan Komitmen pada Tugas terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan, Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 01 April 2014
- Fiernaningsih, Nilawati, 2017, Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Elresas Lamongan, Jurnal Administrasi dan Bisnis, Volume : 11, Nomor : 2, Desember 2017, ISSN 1978-7262
- Gibson, M. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke Dua, *Buku 2*, Salemba Empat, Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2014, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu T, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara, Anwar, Prabu, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moekidjat, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Mandar Maju, Bandung
- Mutiara Merdeka Hotel, 2018, Manual Book, Pekanbaru
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistiyastuti, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Gaya Media, Yogyakarta
- Reksohadiprodjo, Sukanto, 2012, Dasar-dasar Manajemen, BPFE, Yogyakarta

- Riani, Asri Laksmi. 2011. Budaya Organisasi. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rivai, Veithzal, dan Saiful Sagala 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan., Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins P, Stephen, dan Timothy Judge, 2011, Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Jilid 9, Prenhallindo, Jakarta
- Sarjono, Hariadi dan Winda Julianita, 2011, SPSS Vs Lisrel, Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset, Salemba Empat, Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Remaja Rosdakarya, Jakarta,
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, Bumi Aksara, Jakarta
- Siswanto, H. B., 2012, Pengantar Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta
- Sutrisno, Edy, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke-7, Kencana, Jakarta
- Tekege, Otolince, Victor P. K. Lengkong, Irvan Trang, 2018. Pengaruh Kepribadian, Pengalaman Kerja, Kompetensi, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan PT.Pos Indonesia (Persero) di Kabupaten Nabire, Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, ISSN 2303-1174
- Terry, George., 2012, Prinsip-prinsip Manajemen, Terjemahan J. Smith DFM, Bumi Aksara, Jakarta
- Yani, M. 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Yusuf, Syamsu dan Nurihsan, A. Juntika. 2014. Teori Kepribadian. Divisi Buku Umum. PT Remaja Rosdakarya, Bandung