



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI HOTEL CROWNE PLAZA JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

Oleh

**Tri Susilowati**

**55109120036**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2012**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi  
Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Crowne  
Plaza Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Tri Susilowati  
NIM : 55109120036  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Agustus 2012

### Mengesahkan

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana



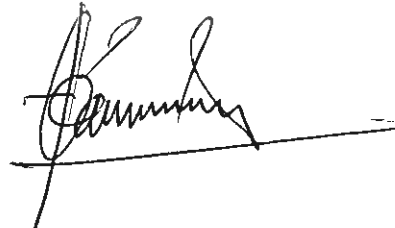
Dr. Rina Astini, SE, ME



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Dr. Eny Ariyanto, SE, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Crowne Plaza Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Tri Susilowati  
NIM : 55109120036  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 agustus 2012



(Tri Susilowati)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dalam haru dan bahagia ke hadirat ALLAH SWT, yang telah menganugerahi penulis kesempatan, kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan Karya Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta”.

Shalawat dan salam untuk seorang Hamba dan Rosul Nya Nabi Muhammad SAW pemimpin umat dunia dan akhirat dan untuk keluarganya yang suci, para sahabatnya dan pengikut-pengikutnya yang setia, Amiin.

Karya Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (S2) konsentrasi Manajemen SDM pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna karena masih terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi materi maupun tehnik penyusunannya, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis dan berbagai kesulitan serta hambatan yang dihadapi, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini, oleh sebab itu Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Eny Ariyanto, SE. M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang banyak memberikan saran dan petunjuk yang sangat bermanfaat baik dari segi materi maupun dari segi teknis dalam penyusunan Karya Akhir ini.
2. Mafizatun Nurhayati, SE, MM, dosen tetap mata kuliah Statistik Program S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.

3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Rina Astini, SE, ME, selaku Ketua Program Study Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekretariat Universitas Mercu Buana Program Pascasarjana (S2) Jakarta yang sudah banyak memberikan pengetahuan dalam proses pembelajaran selama Penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
6. Staff Administrasi, Perpustakaan serta Keuangan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana atas segala bantuan.
7. Pimpinan PT. PRABU BUDI MULIA Selaku Owner Company tempat Penulis mendapatkan ijin belajar dan bekerja.
8. Bapak Agus P. Soeroso, selaku *President Commisioner* PT. Prabu Budi Mulia.
9. Bapak F. Gunawan Martakoesoemah, selaku *President Director* PT.Prabu Budi Mulia.
10. Bapak Awang, selaku *Director of HRD*, Bapak Eriswan Kasanova, selaku *Director Finance & Business Support*, Ibu Gesti Gunadi selaku *Training Manager* dan Ibu Dwiretno Nani Yogiastuti selaku *Marketing Communications Manager*, Ibu Suci Nindya Sari selaku *Housekeeping Manager* Crowne Plaza Jakarta yang telah memberi ijin dan data yang diperlukan oleh penulis dalam melakukan penelitian.
11. Suami dan anak serta orang tua Penulis yang dengan sabar memberikan kelonggaran waktu dan dorongan moral maupun materiil sejak proses perkuliahan hingga selesainya penulisan Karya Akhir ini.

12. Semua teman-teman baik teman kuliah maupun teman kerja yang telah banyak membantu memberikan dukungan ataupun semangat dalam proses perkuliahan sampai selesainya penulisan Karya Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada Penulis.

Jakarta, 10 Agustus 2012

Penulis.

Tri Susilowati



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                 | (i)     |
| ABSTRACT .....                      | (ii)    |
| ABSTRAK .....                       | (iii)   |
| PENGESAHAN.....                     | (iv)    |
| PERNYATAAN.....                     | (v)     |
| KATA PENGANTAR.....                 | (vi)    |
| DAFTAR ISI .....                    | (vii)   |
| DAFTAR TABEL.....                   | (viii)  |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | (ix)    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                | (x)     |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>           |         |
| 1.1. Latar Belakang .....           | 1       |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....      | 5       |
| 1.3. Batasan Permasalahan.....      | 6       |
| 1.4. Rumusan Masalah .....          | 6       |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....        | 6       |
| 1.6. Kegunaan Penelitian.....       | 7       |
| <b>BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN</b> |         |
| 2.1. Sejarah Perusahaan.....        | 8       |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha.....      | 11      |
| 2.3. Sumberdaya.....                | 13      |
| 2.4. Tantangan Bisnis.....          | 14      |

|   |    |
|---|----|
| 2.5. Proses Bisnis.....   | 15 |
| <b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> |    |
| 3.1. Kemampuan .....  | 17 |
| 3.2. Motivasi .....   | 22 |
| 3.3. Kinerja .....  | 27 |
| 3.4. Kajian Penelitian Terdahulu .....                            | 29 |
| 3.5. Kerangka Pemikiran .....                                     | 31 |
| 3.6. Rumusan Hipotesis.....                                       | 36 |
| <b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>                              |    |
| 4.1. Objek Penelitian .....                                       | 37 |
| 4.2. Metode Riset .....   | 38 |
| 4.2.1. Metode Penelitian .....                                    | 38 |
| 4.2.2. Metode Pengambilan Sampel .....                            | 39 |
| 4.2.3. Metode Analisis Data .....                                 | 41 |
| 4.2.4. Populasi dan Sampel .....                                  | 42 |
| 4.2.5. Instrumen Penelitian .....                                 | 44 |
| 4.2.6. Definisi Variabel .....                                    | 46 |
| 4.3. Metode Analisis .....  |    |
| 4.3.1. Uji Instrumen Pengumpul Data .....                         | 54 |
| 4.4. Metode Pengolahan Data .....                                 |    |
| 4.4.1. Rancangan Uji Hipotesis .....                              | 62 |
| 4.4.2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....                       | 61 |
| 4.4.3. Uji Hipotesis .....  | 62 |
| 4.4.4. Uji Signifikansi .....                                     | 65 |



BAB V. HASIL DAN ANALISIS

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 5.1. Deskripsi Responden.....         | 68  |
| 5.2. Analisis Deskripsi Variabel..... | 71  |
| 5.3. Uji Instrumen Penelitian .....   | 87  |
| 5.4. Analisa Data.....                | 89  |
| 5.4.1.Uji Asumsi Klasik.....          | 89  |
| 5.4.2. Hasil Uji Hipotesis.....       | 91  |
| 5.5. Pembahasan.....                  | 106 |

BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 6.1. Kesimpulan.....  | 111 |
| 6.2. Rekomendasi..... | 113 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 117 |
|---------------------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| LAMPIRAN ..... | 119 |
|----------------|-----|

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 157 |
|---------------------------|-----|



## DAFTAR GAMBAR

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 2.1. | Model Konseptual Penelitian.....                     | 35  |
| 5.1. | Normal P-P Plot Regression Standarized Residual..... | 153 |
| 5.2. | Heterokedasitas.....                                 | 154 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 1.1.  | Jenis Pelatihan di Hotel Crowne Plaza.....         | 2  |
| Tabel 1.2.  | Ihtisar Jumlah dan Prosentase Keluhan Tamu.....    | 3  |
| Tabel 1.3.  | Ihtisar Lima Masalah Utama Yang Ada di Hotel.....  | 3  |
| Tabel 2.1.  | Tingkatan Pendidikan Karyawan.....                 | 13 |
| Tabel 2.2.  | Umur Karyawan.....                                 | 13 |
| Tabel 2.3.  | Masa Kerja Karyawan.....                           | 14 |
| Tabel 2.4.  | Jenis Kelamin Karyawan.....                        | 14 |
| Tabel 3.1.  | Klasifikasi Teori Motivasi.....                    | 22 |
| Tabel 3.5.  | Penelitian Terdahulu.....                          | 29 |
| Tabel 4.1.  | Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan.....      | 37 |
| Tabel 4.2.  | Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                | 47 |
| Tabel 4.3.  | Interpretasi Koefisien Korelasi.....               | 63 |
| Tabel 5.1.  | Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....          | 68 |
| Tabel 5.2.  | Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pend.....  | 69 |
| Tabel 5.3.  | Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....    | 70 |
| Tabel 5.4.  | Jenis Pelatihan Yang Ada Di Hotel.....             | 70 |
| Tabel 5.5.  | Profil Hasil Pengukuran Variabel Kemampuan.....    | 71 |
| Tabel 5.6.  | Profil Hasil Pengukuran Variabel Motivasi.....     | 76 |
| Tabel 5.7.  | Profil Hasil Pengukuran Variabel Kinerja.....      | 83 |
| Tabel 5.8.  | Uji Validitas & Reliabilitas Seluruh Variabel..... | 87 |
| Tabel 5.9.  | Uji Multikolinieritas.....                         | 89 |
| Tabel 5.10. | Uji Normalitas.....                                | 90 |
| Tabel 5.11. | Hasil Uji T.....                                   | 92 |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 5.12. | Nilai R dan R square.....                   | 95 |
| Tabel 5.13. | Hasil Uji F.....                            | 96 |
| Tabel 5.15. | Korelasi Antar Variabel.....                | 97 |
| Tabel 5.16. | Matrik Korelasi Antar Dimensi Variabel..... | 99 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|          |    |  |     |
|----------|----|--|-----|
| Lampiran | 1  | Surat Ijin Penyebaran Kuesioner.....             | 110 |
| Lampiran | 2  | Kuesioner Penelitian.....                        | 111 |
| Lampiran | 3  | Model Konseptual Penelitian.....                 | 116 |
| Lampiran | 4  | Hasil Tabulasi Kemampuan Dimensi Pengt.....      | 117 |
| Lampiran | 5  | Hasil Tabulasi Kemampuan Dimensi Ketrmp.....     | 129 |
| Lampiran | 6  | Hasil Tabulasi Motivasi.....                     | 123 |
| Lampiran | 7  | Hasil Tabulasi Kinerja.....                      | 126 |
| Lampiran | 8  | Hasil Uji Validitas Kemampuan.....               | 129 |
| Lampiran | 9  | Hasil Uji Validitas Motivasi.....                | 131 |
| Lampiran | 10 | Hasil Uji Validitas Kinerja.....                 | 133 |
| Lampiran | 11 | Hasil Uji Reliabilitas.....                      | 134 |
| Lampiran | 12 | Hasil Uji Parsial Maupun Simultan.....           | 139 |
| Lampiran | 13 | Histogram Kinerja.....                           | 141 |
| Lampiran | 14 | Scatterplot Kinerja.....                         | 142 |
| Lampiran | 15 | Uji Validitas Seluruh Variabel.....              | 144 |
| Lampiran | 16 | Uji Hipotesis (Uji F).....                       | 145 |
| Lampiran | 17 | Jadwal Kegiatan – Pelaksanaan Penyusunan KA..... | 156 |
| Lampiran | 18 | Daftar Riwayat Hidup.....                        | 157 |