



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



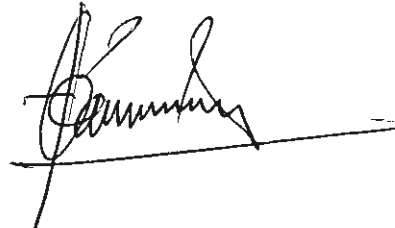
Dr. Rina Astini, SE, ME



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)
BAB I. PENDAHULUAN	
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
BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN	
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
BAB III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
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
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
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



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



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