

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RM. BANDUNG MILK CENTRE”. Skripsi ini merupakan hasil penelitian terhadap pengaruh kompetensi dan motivasi kerja pada RM. Bandung Milk Centre terhadap hasil kinerja karyawan. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan bahwa dengan tingkat kinerja yang ada pada saat ini belum dilaksanakan secara optimal.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd, selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, MSi, selaku dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial beserta jajarannya.
3. Agus Sudono, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering.
4. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS, selaku Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Sylvia Meilani, S.Pd., MM, selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen *staff* pengajar Program Studi Manajeman Industri Katering yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
7. Ibu Diah, selaku *Vice President* pada RM. Bandung Milk Centre yang telah memberikan bantuan dalam penggerjaan skripsi.

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8. Bapak Wilman, selaku *Assistance Manager* pada RM. Bandung Milk Centre yang telah memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi.
9. Kepada seluruh karyawan RM. Bandung Milk Centre yang telah memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada keluarga besar penulis terutama kedua orang tua, kakak-kakak dan adik yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajeman Industri Katering angkatan 2010 yang telah membantu satu sama lain.
12. Kepada seluruh rekan-rekan kerja *The British Institute* yang telah memberikan dukungan dan doanya.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri dan bagi orang lain. Akhir kata penulis ucapkan selamat membaca hasil penelitian yang sederhana ini. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DATAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Konsep Pariwisata	10
2.1.1 Pengertian Pariwisata	10
2.1.2 Bentuk Pariwisata.....	11
2.2 Konsep Restoran.....	13
2.2.1 Sejarah dan Pengertian Restoran	13
2.2.2 Tipe Restoran.....	14
2.3 Manajeman Sumber Daya Manusia	17
2.3.1 Pengertian Manajeman Sumber Daya Manusia	17
2.3.2 Tujuan Adanya Manajeman Sumber Daya Manusia.....	18
2.4 Konsep Kompetensi Kerja.....	19
2.4.1 Pengertian Kompetensi Kerja.....	19
2.4.2 Karakteristik Kompetensi	21
2.4.3 Jenis Kompetensi	28
2.5 Konsep Motivasi Kerja.....	31
2.5.1 Pengertian Motivasi.....	31
2.5.2 Konsep Motivasi.....	37

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.5.3 Asas-Asas Motivasi.....	38
2.5.4 Faktor-Faktor Motivasi	39
2.5.5 Fungsi dan Manfaat Motivasi.....	41
2.6 Konsep Kinerja Karyawan	43
2.6.1 Pengertian Kinerja.....	43
2.6.2 Jenis – Jenis Kriteria Kinerja	43
2.6.3 Aspek-Aspek Di Dalam Kinerja	45
2.6.4 Tujuan Evaluasi Kinerja.....	47
2.6.5 Faktor – Faktor Yang Memperngaruhi Kinerja	49
2.7 Kajian Empirik	52
2.8 Kerangka Pemikiran.....	53
2.9 Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	58
3.2 Metode Penelitian.....	58
3.3 Operasional Variabel	59
3.4 Populasi.....	62
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	62
3.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas	63
3.6.1 Uji Validitas	63
3.6.2 Hasil Uji Validitas	65
3.6.3 Uji Reabilitas	66
3.6.4 Regresi Linear Ganda	67
3.7 Pengujian Hipotesis	67
3.7.1 Uji F	68
3.7.2 Uji T	69
3.7.3 Koefisien Determinasi	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	70

4.1.2 Struktur Organisasi Bagian FnB RM. Bandung	
Milk Centre	71
4.2 Karakteristik Responden.....	72
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	74
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir	75
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Pada	
RM. BMC	76
4.3 Gambaran Variabel Kompetensi	77
4.3.1 Mencari Informasi.....	77
4.3.1.1 Memanfaatkan Waktu Luang	77
4.3.1.2 Mencatat Resep	78
4.3.2 Berfikir Analitis: Mengikuti Standar Memasak	
RM.BMC	79
4.3.3 Berfikir Konseptual	80
4.3.3.1 Menyelesaikan Masalah Dengan Melihat Ke	
Akar Permasalahan	80
4.3.3.2 Menghadapi Komplain.....	81
4.3.4 Keahlian Tekhnikal.....	82
4.3.4.1 Kemampuan Memasak	82
4.3.4.2 Memahami Metode Memasak	83
4.3.5 Sifat/Ciri Bawaan: Kerjasama	84
4.3.6 Konsep Diri	85
4.3.6.1 Semangat Dalam Bekerja	85
4.3.4.2 Kemauan Untuk Belajar Dalam Proses Produksi	86
4.3.7 Proaktif	87
4.3.8 Empati	89
4.3.8.1 Membantu Rekan Kerja	89

4.3.8.2 Komunikasi Yang Baik	90
4.3.5 Hasil Rekapitulasi Variabel Kompetensi	91
4.4 Gambaran Variabel Motivasi Kerja	93
4.4.1 Faktor Motivasi (Intrinsik)	93
4.4.1.1 Lingkungan Tempat Kerja	93
4.4.1.2 Mengontrol Emosi	94
4.4.1.3 Hubungan Yang Baik	95
4.4.2 Faktor Higiene (Ekstrinsik)	96
4.4.2.1 Rasa Bangga Terhadap Hasil Pekerjaan	96
4.4.2.2 Hasil Kerja/Prestasi: Pengalaman Kerja	97
4.4.2.3 Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan	98
4.4.3 Hasil Rekapitulasi Variabel Motivasi Kerja	99
4.5 Gambaran Variabel Kinerja Karyawan	101
4.5.1 Inisiatif	101
4.5.2 Berinovasi Dengan Menu	102
4.5.3 Bekerjasama Dengan Rekan	103
4.5.4 Kualitas Dalam Bekerja	104
4.5.5 Cepat Dalam Melakukan Pekerjaan	105
4.5.6 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan	106
4.6 Analisis Regresi Ganda.....	107
4.7 Pengujian Hipotesis	109
4.7.1 Pengujian Hipotesis Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	109
4.7.2 Pengujian Hipotesis Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	109
4.7.3 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	110
4.8 Koefisien Determinasi	111
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	111
4.9.1 Data Responden	111

4.9.2 Variabel Kompetensi	112
4.9.3 Variabel Motivasi Kerja	113
4.9.4 Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	114
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	<i>Guuest Comment.....</i>	4
1.2	Kinerja Karyawan BMC Periode 2013 dan 2014.....	5
1.3	Kompetensi Pada Bagian FnB RM. BMC	6
1.4	Hasil Penilaian Kinerja Karyawan BMC periode 2013 dan 2014	6
2.1	Tabel Kompetensi Spencer and Spencer	22
2.2	Tabel Kedua Faktor Pemuasan.....	32
2.3	Hasil Penelitian Yang berkaitan Dengan Kompetensi, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	52
3.1	Operasional Variabel	59
3.2	Jumlah Karyawan Bagian Dapur dan <i>Service</i> di RM. BMC	62
3.3	Koefisien Korelasi	65
3.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	66
3.5	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	67
4.1	Karakteristik Responden: Jenis Kelamin Responden	72
4.2	Karakteristik Responden: Usia Responden	73
4.3	Karakteristik Responden: Status Responden	74
4.4	Karakteristik Responden: Pendidikan Terakhir Responden	75
4.5	Karakteristik Responden: Lama Bekerja Pada RM. BMC	76
4.6	Tanggapan Responden: Memanfaatkan Waktu Luang	77
4.7	Tanggapan Responden: Mencatat Resep	78
4.8	Tanggapan Responden: Mengikuti Standar Memasak RM.BMC.....	79
4.9	Tanggapan Responden: Menyelesaikan Masalah.....	80
4.10	Tanggapan Responden: Menghadapi Komplain	81
4.11	Tanggapan Responden: Kemampuan Memasak	82
4.12	Tanggapan Responden: Memahami Metode Memasak	83
4.13	Tanggapan Responden: Kerjasama Dengan Rekan Kerja	84
4.14	Tanggapan Responden: Semangat Dalam Bekerja	86
4.15	Tanggapan Responden: Kemauan Untuk Belajar	

Dalam Proses Produksi	87
4.16 Tanggapan Responden: Cepat Dalam Mencari Solusi	88
4.17 Tanggapan Responden: Membantu Rekan Kerja	89
4.18 Tanggapan Responden: Komunikasi Yang Baik	90
4.19 Rekapitulasi Variabel Kompetensi.....	91
4.20 Tanggapan Responden: Lingkungan Tempat Kerja.....	93
4.21 Tanggapan Responden: Mengontrol Emosi	94
4.22 Tanggapan Responden: Hubungan Kerja Yang Baik.....	95
4.23 Tanggapan Responden: Rasa Bangga Terhadap Hasil Pekerjaan.....	96
4.24 Tanggapan Responden: Pengalaman Bekerja.....	97
4.25 Tanggapan Responden: Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan.....	98
4.26 Hasil Rekapitulasi Variabel Motivasi Kerja.....	99
4.27 Tanggapan Responden: Bekerja Sebaik Mungkin	101
4.28 Tanggapan Responden: Berinovasi Dengan Menu.....	102
4.29 Tanggapan Responden: Bekerjasama Dengan Rekan	103
4.30 Tanggapan Responden: Kualitas Dalam Bekerja	104
4.31 Tanggapan Responden: Cepat Dalam Melakukan Pekerjaan.....	105
4.32 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan.....	106
4.33 <i>Coefficients</i>	108
4.34 Hasil Uji Signifikan Koefisien Korelasi Ganda.....	110
4.35 Koefisein Determinasi Variabel Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Grafik Hasil Omset RM. BMC September'13-Juni'14.....	5
2.1	Maslow's Need Hierarchy	33
2.2	Manfaat Motivasi	42
2.3	Kerangka Pemikiran.....	55
2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	56
4.1	Struktur Organisasi	71
4.2	Gambaran Responden: Jenis Kelamin Responden	72
4.3	Gambaran Responden: Usia Responden	73
4.4	Gambaran Responden: Status Responden	74
4.5	Gambaran Resopnden: Pendidikan Terakhir Responden	75
4.6	Gambaran Responden: Lama Bekerja Pada RM. BMC.....	76
4.7	Gambaran Responden: Memanfaatkan Waktu Luang	77
4.8	Gambaran Responden: Gambaran Responden: Mencatat Resep	78
4.9	Gambaran Responden: Mengikuti Standar Memasak RM.BMC	79
4.10	Gambaran Responden: Menyelesaikan Masalah	81
4.11	Gambaran Responden: Menghadapi Komplain	82
4.12	Gambaran Responden: Kemampuan Memasak	83
4.13	Gambaran Responden: Memahami Metode Memasak.....	84
4.14	Gambaran Responden: Kerjasama Dengan Rekan Kerja	85
4.15	Gambaran Responden: Semangat Dalam Bekerja.....	86
4.16	Gambaran Responden: Kemauan Untuk Belajar Dalam Proses Produk	87
4.17	Gambaran Responden: Cepat Dalam Mencari Solusi.....	88
4.18	Gambaran Responden: Membantu Rekan Kerja.....	89
4.19	Gambaran Responden: Komunikasi Yang Baik	90
4.20	Garis Kontinum Kompetensi	92
4.21	Gambaran Responden: Lingkungan Tempat Kerja.....	93
4.22	Gambaran Responden: Mengontrol Emosi.....	94

4.23	Gambaran Responden: Hubungan Kerja Yang Baik	95
4.24	Gambaran Responden: Rasa Bangga Terhadap Hasil Pekerjaan	96
4.25	Gambaran Responden: Pengalaman Bekerja.....	97
4.26	Gambaran Responden: Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan.....	98
4.27	Garis Kontinum Motivasi Kerja	100
4.28	Gambaran Responden: Bekerja Sebaik Mungkin.....	101
4.29	Gambaran Responden: Berinovasi Dengan Menu.....	102
4.30	Gambaran Responden: Bekerjasama Dengan Rekan	103
4.31	Gambaran Responden: Kualitas Dalam Bekerja	104
4.32	Gambaran Responden: Cepat Dalam Melakukan Pekerjaan	105
4.33	Garis Kontinum Kinerja Karyawan	107