

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah atau skripsi yang berjudul **PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI THE PREMIERE HOTEL KOTA PEKANBARU** ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi S-1 Manajemen Industri Katering pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun demikian penulis akan selalu berusaha untuk dapat menyampaikan yang terbaik sesuai dengan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu baik kritik maupun saran serta bimbingan yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan bagi penulis untuk perbaikan kedepannya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungannya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita khususnya dan untuk semua pada umumnya.

Bandung, Oktober 2015

Ade Yuliani

NIM. 1103581

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Food and Beverage Department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terutama kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, baik dengan dukungan moril ataupun secara materil, diantaranya yaitu:

1. Prof. Furqon, Ph.D selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, MSi selaku dekan Falkutas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial beserta jajarannya.
3. Agus Sudono, S.E., M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Masharyono, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Manajemen Industri Katering yang telah memberikan pengajaran-pengajaran berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff Program Studi Manajemen Industri Katering Bapak Endang Ruhata dan Bapak Cucu Subarjah, S.Pd yang senantiasa memberikan informasi dan pelayanan yang baik selama masa perkuliahan penulis.
8. Bapak Sumardi selaku HRD beserta jajaran di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian.

Ucapan terimakasih ini juga penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta Alm. Bapak Khazaini Zaki S.Pd dan ibunda tercinta Masita Rasyid yang tiada hentinya memberikan cinta, kasih sayang, dukungan, semangat, doa dan pengorbanan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga besar penulis, kakak-kakak tercinta dan tante tercinta Herlina Rasyid yang selalu memberikan semangat dan do'a serta dukungan kepada penulis.
3. Sahabat tercinta Neng Irma, Popy Yulia Hartati, Djuli Lestari, Arditha Yuspentia, Susi Nurul Sani dan Puspa Sari Indriani yang telah memberikan pengalaman berharga, semangat dan do'a kepada penulis;
4. Semua teman-teman seperjuangan Manajemen Industri Katering angkatan 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Tidak ada hal yang dapat diberikan kata selain ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungannya, atas semangatnya serta doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik.

Bandung, Oktober 2015

Ade Yuliani
NIM. 1103581

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Teoritis	10
1.5 Kegunaan Empiris	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pariwisata	11
2.1.2 Hotel	12
2.1.3 <i>Food and Beverage Department</i>	13
2.1.3.1 Pembagian Kerja dalam <i>Food and Beverage Department</i>	14
2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.5 Kompetensi	21
2.1.5.1 Pengertian Kompetensi	21
2.1.5.2 Indikator Kompetensi.....	22
2.1.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	23
2.1.6 Lingkungan Kerja Fisik.....	26
2.1.6.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	26
2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja Fisik	27
2.1.7 Kinerja Karyawan	32
2.1.7.1 Pengertian Kinerja.....	32

2.1.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	33
2.1.7.3 Indikator Kinerja	35
2.1.7.4 Penilaian Kinerja.....	37
2.1.7.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	39
2.1.8 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	42
2.1.9 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan.....	43
2.1.10 Orisinalitas Penelitian	44
2.2 Kerangka Pemikiran.....	51
2.3 Hipotesis.....	52

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Jenis dan Metode Penelitian yang Digunakan	54
3.2.1 Jenis Penelitian yang Digunakan	54
3.2.2 Metode Penelitian yang Digunakan	55
3.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	58
3.2.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	59
3.2.5.1 Populasi.....	59
3.2.5.2 Sampel.....	59
3.2.5.3 Teknik Sampling	60
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.2.7 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	62
3.2.7.1 Hasil Pengujian Validitas.....	62
3.2.7.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	70
3.2.8 Teknik Analisis Data.....	71
3.2.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	73
3.2.8.2 Analisis Verifikatif Menggunakan <i>Path Analysis</i>	74
3.2.9 Pengujian Hipotesis.....	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	79
4.1.1 Profil Perusahaan <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	79
4.1.2 Visi dan Misi <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	80

4.1.3 Struktur Organisasi HOD <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	81
4.2 Karakteristik Identitas Responden	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	84
4.3 Karakteristik Pengalaman Responden	85
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	85
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Pertama Kerja	86
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Pindah (mutasi) <i>Department</i>	87
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghargaan Kinerja yang Pernah Diperoleh	89
4.4 Tanggapan Responden dan Gambaran Terhadap Variabel Kompetensi	90
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi	90
4.4.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Motive (tindakan)	90
4.4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Traits</i> (watak)	92
4.4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Self-Concept</i> (sikap dan nilai-nilai)	94
4.4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Knowledge</i> (pengetahuan)	96
4.4.1.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Skills</i> (kemampuan)	98
4.4.2 Gambaran Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi.....	99
4.5 Tanggapan Responden dan Gambaran Terhadap Variabel Lingkungan Kerja Fisik	101
4.5.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	101
4.5.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Penerangan	102
4.5.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Sirkulasi Udara	104
4.5.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Suara Bising.....	105
4.5.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Bau Tidak Sedap.....	107
4.5.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Tempat Kerja.....	109

4.5.2 Gambaran Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	110
4.6 Tanggapan Responden dan Gambaran Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	112
4.6.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan 4.6.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Quantity of Work</i> (kuantitas kerja).....	112 113
4.6.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Quality of Work</i> (kualitas kerja).....	114
4.6.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Job Knowledge</i> (pengetahuan atas kerja).....	116
4.6.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Creativeness</i> (kreativitas)	118
4.6.1.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Cooperation</i> (kerjasama)	120
4.6.1.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Dependability</i> (kesadaran diri).....	121
4.6.1.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Initiative</i> (inisiatif).....	123
4.6.1.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Qualities</i> (kualitas pribadi)	126
4.6.2 Gambaran Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	127
4.7 Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	130
4.7.1 Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Secara Simultan	130
4.7.2 Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Secara Parsial.....	130
4.8 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	133
4.8.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	133
4.8.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Rekomendasi	137

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Pra Penelitian Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2	<i>Turnover</i> Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru Bulan Januari - Desember 2014	5
Tabel 1.3	Tingkat Kehadiran Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru Bulan Januari – Desember 2014 dalam persentase (%)	6
Tabel 1.4	Tingkat Keterlambatan Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru Bulan Januari – Desember 2014 dalam persentase (%)	7
Tabel 2.1	Orisinalitas Penelitian	44
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	58
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel X_1 (Kompetensi)	64
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel X_2 (Lingkungan Kerja Fisik)	65
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)	66
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian dengan Menggunakan Taraf Signifikansi Variabel X_1 (Kompetensi)	67
Tabel 3.7	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian dengan Menggunakan Taraf Signifikansi Variabel X_2 (Lingkungan Kerja Fisik)	68
Tabel 3.8	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian dengan Menggunakan Taraf Signifikansi Variabel Y (Kinerja Karyawan)	69

No.	Judul	Halaman
Tabel 3.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	71
Tabel 3.10	Skor Alternatif Jawaban	72
Tabel 3.11	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	73
Tabel 3.12	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	84
Tabel 4.4	Karakteristik Pengalaman Responden Berdasarkan Masa Kerja	85
Tabel 4.5	Karakteristik Pengalaman Responden Berdasarkan Divisi Pertama Kerja	86
Tabel 4.6	Karakteristik Pengalaman Responden Berdasarkan Pernah Pindah <i>Department</i>	88
Tabel 4.7	Karakteristik Pengalaman Responden Berdasarkan Penghargaan Kinerja yang Pernah Diperoleh	89
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Motive</i> (tindakan)	91
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap <i>Traits</i> (watak)	92
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Self-concept</i> (sikap dan nilai-nilai)	95
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap <i>Knowledge</i> (pengetahuan)	96
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap <i>Skills</i> (kemampuan)	98
Tabel 4.13	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kompetensi	99
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Penerangan	102
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Sirkulasi Udara	104
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Suara Bising	106
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Bau Tidak Sedap	107
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Tempat Kerja	109
Tabel 4.19	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja Fisik	110
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap <i>Quantity of Work</i> (kuantitas kerja)	113
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap <i>Quality of Work</i> (kualitas kerja)	115
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap <i>Job Knowledge</i> (pengetahuan atas kerja)	117

No.	Judul	Halaman
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap <i>Creativeness</i> (kreativitas)	118
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap <i>Cooperation</i> (kerjasama)	120
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap <i>Dependability</i> (kesadaran diri)	122
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap <i>Initiative</i> (inisiatif)	124
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Qualities</i> (kualitas pribadi)	126
Tabel 4.28	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan	127
Tabel 4.29	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	130
Tabel 4.30	Matriks Korelasi Antara Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja Fisik (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	131
Tabel 4.31	Pengujian Secara Parsial	131
Tabel 4.32	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh langsung dan Tidak Langsung Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	132

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	18
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	51
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian <i>Food and Beverage Department</i> di <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	52
Gambar 3.1	Struktur Hubungan Kausal Hipotesis	75
Gambar 3.2	Diagram Jalur Substruktur Hipotesis	75
Gambar 4.1	Logo <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	79
Gambar 4.2	Struktur Organisasi <i>The Premiere Hotel</i> Kota Pekanbaru	81
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	86
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Divisi Pertama Kerja	87
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Pindah <i>Department</i>	88
Gambar 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghargaan Kinerja yang Pernah Diperoleh	90
Gambar 4.10	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
Lampiran 1	Instrumen Penelitian (kuesioner)
Lampiran 2	Koding Karakteristik Identitas dan Pengalaman Responden
Lampiran 3	Koding Hasil Responden Pada Variabel Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan
Lampiran 5	Perhitungan Uji Manual Validitas
Lampiran 6	Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i>
Lampiran 7	Nilai-Nilai Dalam Distribusi t
Lampiran 8	Nilai-Nilai Dalam Distribusi f
Lampiran 9	Menghitung Validitas Item Menggunakan Taraf Signifikansi t_{hitung}
Lampiran 10	Perhitungan <i>Path Analysis</i>
Lampiran 11	Gambar Objek Penelitian
Lampiran 12	Surat Keputusan Dosen Pembimbing Lembar Bimbingan Skripsi Surat Permohonan Izin Mengadakan Penelitian Surat Pengesahan Izin Mengadakan Penelitian