

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjunan nabi besar kita Muhammad S.A.W beserta keluarga, para sahabat dan tabiat tabiin dan semua selaku umatnya.

Penelitian ini meneliti tentang sertifikasi kompetensi, motivasi kerja, dan prestasi kerja karyawan. Maka dari itu penulis membuat penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG”**. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

Sebagaimana harapan penulis setelah skripsi ini selesai penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, Amin.

Bandung, April 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah swt, karena kehendak dan ridha-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti sadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Bandung
2. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
3. Agus Sudono, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
4. Woro Priatini, S.Pd., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Indriyani Handyastuti., SI.Kom., M.Sc., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan juga ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Ibu Vera Sonyarti dan Pak Irfan, selaku *Assistant* HRM dan CDP *Hot Kitchen* Horison Ultima Bandung Hotel yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Dillah Chaliri dan Pak Fitra Julipraja, selaku HRM dan CDP Galeri Ciumbuleuit Hotel & Apartement yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
8. Pak Sigit Tri Rahadi dan Pak Rizky Ramdhan K., selaku HRD dan *Exc. Chef* Prime Park Hotel Bandung yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Sita Saraswati dan Pak Teguh Nuryadi, selaku HR SPV dan *Pastry Chef* Grand Tjokro Bandung yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.

10. Pak Fernando dan Pak Beni Ahmad, selaku HRD dan *Exc. Chef* Aston Braga Hotel & Residence Bandung yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
11. Para karyawan *kitchen* Horison Ultima Bandung Hotel, Galeri Ciumbuleuit Hotel & Apartement, Prime Park Hotel Bandung, Grand Tjokro Bandung, dan Aston Braga Hotel & Residence, selaku responden yang telah bersedia membantu untuk mengisi kuesioner.
12. Ayah, Ibu, dan Mbak yang selalu mendoakan, mengingatkan untuk selalu mendekati diri kepada Allah agar diberi kemudahan dan kelancaran selama proses penulisan skripsi, selalu memberikan nasehat dan semangat agar skripsi ini cepat terselesaikan.
13. Tri Novrialdy Putra yang selalu mendampingi dan menemani penulis ketika proses pengambilan data, selalu sabar ketika penulis sedang dalam masa *down* dan selalu memberikan semangat serta doanya.
14. Teman SMA yang hingga saat ini masih berhubungan baik Millati Azka Hanifa yang selalu memberikan support dan doa. Serta Irsyad yang telah bersedia membantu dalam proses pengolahan data.
15. Teman-teman Jomblo Fisabilillah yang selalu mendoakan, terutama untuk Hapsari, Nadia, Tanzania, Karimah yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman Manajemen Industri Katering 2014 atas semua dukungan dan bantuannya.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segalanya.

Bandung, 18 Juli 2018

Penulis,

Roro Andrini Nur Fitriana

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Konsep Pariwisata .....	11
2.2 Konsep Hotel.....	11
2.2.1 Klasifikasi Hotel.....	11
2.2.2 Food and Beverage Department.....	13
2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.3.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.3.3 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.4 Konsep Kompetensi Kerja .....	19
2.4.1 Pengertian Kompetensi Kerja.....	19
2.4.2 Regulasi Pemerintah Tentang Sertifikasi Kompetensi Profesi .....	23
2.4.3 Skema Sertifikasi Kompetensi <i>Food and Beverage Product</i> .....	25
2.4.4 Manfaat Uji Kompetensi .....	35
2.5 Konsep Motivasi Kerja.....	36
2.5.1 Pengertian Motivasi.....	36
2.5.2 Faktor-Faktor Motivasi .....	37

2.5.3 Fungsi dan Manfaat Motivasi.....	39
2.6 Konsep Prestasi Kerja Karyawan .....	40
2.6.1 Pengertian Prestasi Kerja .....	40
2.6.2 Manfaat Penilaian Kinerja dan Prestasi Kerja.....	42
2.6.3 Tujuan Penilaian Kinerja dan Prestasi Kerja.....	44
2.7 Kajian Empirik .....	45
2.8 Kerangka Pemikiran .....	46
2.9 Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	49
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Operasional Variabel.....	50
3.4 Populasi .....	53
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	53
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.1 Uji Validitas .....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Regresi Linear Ganda.....	58
3.8 Pengujian Hipotesis.....	59
3.8.1 Uji F.....	59
3.8.2 Uji T .....	59
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.2 Karakteristik Responden .....	63
4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	63
4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	65
4.3 Gambaran Sertifikasi Kompetensi .....	65

4.3.1	Pentingnya Uji Kompetensi Untuk Menunjang Prestasi Kerja.....	65
4.3.2	Manfaat Uji Kompetensi Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja.....	67
4.3.3	Peningkatan Daya Saing Setelah Melakukan Uji Kompetensi .....	68
4.3.4	Pengakuan Kompetensi Kerja Dari perusahaan .....	69
4.3.5	Pengakuan Kompetensi Kerja Dari <i>Customer</i> .....	71
4.4	Gambaran Motivasi Kerja .....	73
4.4.1	Gaji Yang Sesuai Dengan Pekerjaan.....	73
4.4.2	Promosi Jabatan Setelah Melakukan Uji Kompetensi .....	74
4.4.3	Komunikasi Yang Baik Antar Karyawan.....	76
4.4.4	Nyaman Bekerja Dalam Tim.....	77
4.4.5	Menerima Tanggung Jawab Yang Lebih Tinggi.....	79
4.4.6	Mencapai Keunggulan Dalam Bekerja .....	81
4.5	Gambaran Prestasi Kerja Karyawan .....	83
4.5.1	Hubungan Kerja Yang Baik Dengan Sesama Karyawan .....	83
4.5.2	Solidaritas Terhadap Rekan Kerja Lain .....	85
4.5.3	Membantu Menyelesaikan Pekerjaan Rekan Kerja Lain .....	86
4.5.4	Membantu Mengembangkan Kemampuan Rekan kerja Lain.....	87
4.5.5	Meningkatkan Disiplin Kerja .....	88
4.5.6	Meningkatkan Ketaatan Terhadap Peraturan .....	90
4.5.7	Meningkatkan Alur Kerja Sesuai <i>Standard Operational Procedure</i> .....	92
4.5.8	Bekerja Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditentukan.....	94
4.5.9	Meningkatkan Proses Adaptasi Yang Lebih Baik.....	95
4.5.10	Bekerja Dengan Baik Apabila Diberi Target .....	97
4.5.11	Peningkatan Pengetahuan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	98
4.5.12	Peningkatan Kualitas Sikap Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	100
4.5.13	Peningkatan Kualitas Keterampilan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	101
4.5.14	Pelatihan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	103
4.6	Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda.....	106
4.6.1	Uji Normalitas .....	106

4.6.2	Multikolinearitas .....	106
4.6.3	Heteroskedastisitas .....	107
4.6.4	Autokorelasi .....	108
4.7	Hasil Uji Hipotesis .....	108
4.7.1	Pengaruh Sertifikasi Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian <i>Food And Beverage Product</i> Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung .....	109
4.7.1	Uji F.....	110
4.7.2	Uji T .....	111
4.8	Implikasi Hasil Penelitian .....	112
4.8.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	112
4.8.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		116
5.1	Simpulan.....	116
5.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA .....		118
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Wisatawan Nasional Tahun 2011-2016 .....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan Provinsi Jawa Barat Tahun 2016 .....	4
Tabel 1. 3 Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2016.....	4
Tabel 1. 4 Jumlah Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016.....	5
Tabel 1. 5 Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung.....	5
Tabel 1. 6 Daftar Sertifikasi Kompetensi Karyawan <i>Food and Beverage Product</i> Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung .....	7
Tabel 2. 1 Skema Sertifikasi Kompetensi Tata Boga .....	25
Tabel 2. 2 Skema Sertifikasi Kompetensi Pastry & Bakery .....	31
Tabel 2. 3 Tabel Kedua Faktor Pemuasan .....	37
Tabel 2. 4 Penelitian Sebelumnya.....	45
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X1 atau Sertifikasi Kompetensi.....	55
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X2 atau Motivasi Kerja .....	55
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y atau Prestasi Kerja.....	56
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4. 2 Usia Reponden .....	63
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	64
Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden .....	64
Tabel 4. 5 Pendapatan per Bulan Responden.....	65
Tabel 4. 6 Gambaran Pentingnya Uji Kompetensi Untuk Menunjang Prestasi Kerja.....	65
Tabel 4. 7 Jawaban Wawancara Mengenai Pentingnya Uji Kompetensi Untuk Menunjang Prestasi Kerja .....	66
Tabel 4. 8 Gambaran Manfaat Uji Kompetensi Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja.....	67

Tabel 4. 9 Jawaban Wawancara Manfaat Uji Kompetensi Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja.....	67
Tabel 4. 10 Gambaran Peningkatan Daya Saing Setelah Melakukan Uji Kompetensi.....	68
Tabel 4. 11 Jawaban Wawancara Peningkatan Daya Saing Setelah Melakukan Uji Kompetensi .....	69
Tabel 4. 12 Gambaran Pengakuan Kompetensi Kerja Dari Perusahaan .....	70
Tabel 4. 13 Jawaban Wawancara Pengakuan Kompetensi Kerja Dari Perusahaan.....	70
Tabel 4. 14 Gambaran Pengakuan Kompetensi Kerja Dari <i>Customer</i> .....	71
Tabel 4. 15 Jawaban Wawancara Pengakuan Kompetensi Kerja Dari <i>Customer</i> .	72
Tabel 4. 16 Gambaran Sertifikasi Kompetensi .....	72
Tabel 4. 17 Gambaran Gaji Yang Sesuai Dengan Pekerjaan.....	73
Tabel 4. 18 Jawaban Wawancara Gaji Yang Sesuai Dengan Pekerjaan.....	74
Tabel 4. 19 Gambaran Promosi Jabatan Setelah Melakukan Uji Kompetensi .....	75
Tabel 4. 20 Jawaban Wawancara Promosi Jabatan Setelah Melakukan Uji Kompetensi.....	75
Tabel 4. 21 Gambaran Komunikasi Yang Baik Antar Karyawan.....	76
Tabel 4. 22 Jawaban Wawancara Komunikasi Yang Baik Antar Karyawan.....	77
Tabel 4. 23 Gambaran Nyaman Bekerja Dalam Tim.....	78
Tabel 4. 24 Jawaban Wawancara Nyaman Bekerja Dalam Tim.....	78
Tabel 4. 25 Gambaran Menerima Tanggung Jawab Yang Lebih Tinggi.....	79
Tabel 4. 26 Jawaban Wawancara Menerima Tanggung Jawab Yang Lebih Tinggi .....	80
Tabel 4. 27 Gambaran Mencapai Keunggulan Dalam Bekerja.....	81
Tabel 4. 28 Jawaban Wawancara Mencapai Keunggulan Dalam Bekerja.....	82
Tabel 4. 29 Gambaran Motivasi Kerja .....	82
Tabel 4. 30 Gambaran Hubungan Kerja Yang Baik Dengan Sesama Karyawan .	83
Tabel 4. 31 Jawaban Wawancara Hubungan Kerja Yang Baik Dengan Sesama Karyawan .....	84

Tabel 4. 32 Gambaran Solidaritas Terhadap Rekan Kerja Lain .....	85
Tabel 4. 33 Jawaban Wawancara Solidaritas Terhadap Rekan Kerja Lain .....	85
Tabel 4. 34 Gambaran Membantu Menyelesaikan Pekerjaan Rekan Kerja Lain .	86
Tabel 4. 35 Jawaban Wawancara Membantu Menyelesaikan Pekerjaan Rekan Kerja Lain.....	87
Tabel 4. 36 Gambaran Membantu Mengembangkan Kemampuan Rekan Kerja Lain.....	88
Tabel 4. 37 Jawaban Wawancara Membantu Mengembangkan Kemampuan Rekan kerja Lain .....	88
Tabel 4. 38 Gambaran Meningkatkan Disiplin Kerja .....	89
Tabel 4. 39 Jawaban Wawancara Meningkatkan Disiplin Kerja .....	90
Tabel 4. 40 Gambaran Meningkatkan Ketaatan Terhadap Peraturan .....	91
Tabel 4. 41 Jawaban Wawancara Meningkatkan Ketaatan Terhadap Peraturan ..	91
Tabel 4. 42 Gambaran Meningkatkan Alur Kerja Sesuai <i>Standard Operational Procedure</i> .....	92
Tabel 4. 43 Jawaban Wawancara Meningkatkan Alur Kerja Sesuai <i>Standard Operational Procedure</i> .....	93
Tabel 4. 44 Gambaran Bekerja Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditentukan .	94
Tabel 4. 45 Jawaban Wawancara Bekerja Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditentukan .....	95
Tabel 4. 46 Gambaran Meningkatkan Proses Adaptasi Yang Lebih Baik.....	95
Tabel 4. 47 Jawaban Wawancara Meningkatkan Proses Adaptasi Yang Lebih Baik .....	96
Tabel 4. 48 Gambaran Bekerja Dengan Baik Apabila Diberi Target .....	97
Tabel 4. 49 Jawaban Wawancara Bekerja Dengan Baik Apabila Diberi Target ..	98
Tabel 4. 50 Gambaran Peningkatan Pengetahuan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	98
Tabel 4. 51 Jawaban Wawancara Peningkatan Pengetahuan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	99

Tabel 4. 52 Gambaran Peningkatan Kualitas Sikap Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	100
Tabel 4. 53 Jawaban Wawancara Peningkatan Kualitas Sikap Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	101
Tabel 4. 54 Gambaran Peningkatan Kualitas Keterampilan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	101
Tabel 4. 55 Jawaban Wawancara Peningkatan Kualitas Keterampilan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan .....	102
Tabel 4. 56 Gambaran Pelatihan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	103
Tabel 4. 57 Jawaban Wawancara Pelatihan Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan..	104
Tabel 4. 58 Gambaran Prestasi Kerja Karyawan .....	104
Tabel 4. 59 Hasil Uji Normalitas Data.....	106
Tabel 4. 60 Multikolinearitas Data.....	107
Tabel 4. 61 Heteroskedastisitas Data .....	107
Tabel 4. 62 Autokorelasi Data .....	108
Tabel 4. 63 Regresi Linear Berganda.....	109
Tabel 4. 64 Koefisien Determinasi.....	110
Tabel 4. 65 Uji F .....	111
Tabel 4. 66 Uji T .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	47
Gambar 4. 1 Horison Ultima Bandung Hotel.....	60
Gambar 4. 2 Galeri Ciumbuleuit Hotel & Apartment.....	61
Gambar 4. 3 Prime Park Hotel Bandung.....	61
Gambar 4. 4 Grand Tjokro Bandung.....	62
Gambar 4. 5 Aston Braga Hotel & Residence Bandung.....	63
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Sertifikasi Kompetensi .....	73
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Motivasi Kerja.....	83
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Prestasi Kerja Karyawan .....	105

