

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kinerja	11
2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.1.2 Penilaian Kinerja	15
2.1.1.3 Indikator Kinerja	18
2.1.2 Kompetensi	21
2.1.2.1 Karakteristik Kompetensi.....	21

2.1.1.1	Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi.....	22
2.1.1.2	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	25
2.1.1.3	Model Kompetensi.....	29
2.1.2	Kompetensi <i>Achievement and Action</i>	31
2.1.2.1	Pengertian Kompetensi <i>Achievement and Action</i>	31
2.1.2.2	Indikator Kompetensi <i>Achievement and Action</i>	32
2.1.2.3	Pengaruh Kompetensi <i>Achievement and Action</i> dengan kinerja.....	39
2.1.3	Kompetensi <i>Helping and Human Service</i>	40
2.1.3.1	Pengertian Kompetensi <i>Helping and Human Service</i>	40
2.1.3.2	Indikator Kompetensi <i>Helping and Human Service</i>	41
2.1.3.3	Pengaruh Kompetensi <i>helping and Human Service</i> dengan kinerja.....	45
2.1.4	Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian.....	46
2.2	Kerangka Penelitian.....	48
2.3	Hipotesis.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek dan Subjek Penelitian.....	52
3.1.1	Objek penelitian.....	52
3.1.2	Subjek penelitian.....	52
3.2	Metode Penelitian.....	52
3.3	Operasional Variabel.....	53
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	59
3.5	Populasi.....	60
3.5.1	Teknik Sampling.....	61
3.6	Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	62
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	62

3.6.2	Teknik Pengolahan Data.....	64
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	64
3.7.1	Uji Validitas.....	64
3.8.1	Uji Realibilitas.....	67
3.8	Teknik Analisis Data dan pengujian Hipotesis.....	69
3.8.1	Teknik Analisis Data.....	69
3.8.1.1	Method of Successive Interval (MSI).....	69
3.8.1.2	Analisis Korelasi Ganda.....	70
3.8.1.3	Analisis Regresi Linier Ganda.....	71
3.8.1.4	Koefisien Determinasi.....	72
3.8.1.5	Pengujian Signifikasi Hipotesis secara Simultan (Uji f).....	73
3.8.1.6	Pengujian Signifikansi Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.1.1	Sejarah Hotel Mutiara Bandung.....	75
4.1.2	Fasilitas Hotel Mutiara bandung.....	76
4.2	Gambaran karakteristik Responden.....	79
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	82
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	83
4.3	Gambaran Variabel Penelitian.....	85
4.3.1	Variabel Kompetensi <i>Achievement and action</i>	85
4.3.2	Variabel <i>Helping and human service</i>	91

4.3.3	Variabel Kinerja.....	97
4.4	Analisis data dan pengujian Hipotesis.....	109
4.4.1	Koefisien Korelasi.....	109
4.4.2	Koefisien Determinasi (R-Square).....	111
4.4.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Simultan (f).....	112
4.4.4	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (t).....	113
4.4.5	Model Persamaan Regresi Pengaruh Kompetensi <i>achievement and action</i> (X_1), Kompetensi <i>helping and human service</i> terhadap kinerja	115
4.5	Pembahasan Hasil penelitian.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....		xvi
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

1.1 Wisatawan yang menginap.....	2
1.2 Daftar hotel bintang tiga di bandung.....	3
1.3 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan.....	4
2.1 Achivement and Action.....	33
2.2 Skala ACH.....	33
2.3 Penjelasan Indikator Pemegang Jabatan.....	36
2.4 Skala CO.....	37
2.5 Helping and Human Service.....	41
2.6 Skala IU.....	41
2.7 Dimensi B.....	42
2.8 Skala CSO.....	43
2.9 Dimensi B Inisiatif.....	44
2.10 Penelitian Terdahulu.....	46
3.1 Operasionalisasi variabel.....	55
3.2 Jenis dan Sumber data.....	60
3.3 Populasi karyawan F&B Departement.....	61
3.4 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel X1 (Kompetensi <i>achievement and action</i>).....	66
3.5 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel X2 (Kompetensi <i>helping and human service</i>).....	66
3.6 Rekapitulasi hasil uji validitas variabel Y kinerja.....	67
3.7 Hasil uji reliabilitas.....	69
4.1 Profile Jenis kelamin karyawan f&B department hotel mutiara bandung.....	80
4.2 Usia karyawan f&b department hotel mutiara bandung.....	82
4.3 Pendidikan terakhir karyawan f&b department hotel mutiara bandung.....	83
4.4 Masa kerja karyawan f&b department hotel mutiara bandung.....	84
4.5 Kelas interval variabel kompetensi <i>achievement and action</i>	87
4.6 Variabel kompetensi <i>achievement and action</i>	88

4.7 Bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kerja.....	89
4.8 Berusaha memperhatikan hasil yang baik.....	89
4.9 Bekerja secara kelompok.....	90
4.10 Membuat perubahan yang khas dan unik.....	90
4.11 Perlu dibekali pengetahuan dan pelatihan.....	91
4.12 Mengecek <i>daily breakfast consume</i> dalam pekerjaan.....	91
4.13 Mengecek peralatan F&B.....	92
4.14 Kelas interval variabel kompetensi <i>helping and human service</i>	94
4.15 Variabel kompetensi <i>helping and human service</i>	94
4.16 Melakukan sesuai dengan keinginan konsumen.....	95
4.17 Memberikan yang terbaik pada setiap order dari konsumen...	95
4.18 Ketepatan dan kesesuaian <i>order</i> seperti yang diinginkan konsumen.....	96
4.19 Kebersihan penampilan <i>food and beverage</i> untuk konsumen.	96
4.20 Memberikan pelayanan sesuai selera pelanggan.....	97
4.21 Memberikan pelayanan sesuai prosedur.....	97
4.22 Kelas interval variabel kinerja.....	99
4.23 Variabel kinerja.....	99
4.24 Mengikuti langkah-langkah sesuai dengan SOP.....	100
4.25 Berusaha mengerjakan <i>order list</i> dengan baik sesuai instruksi atasan.....	101
4.26 Mempelajari <i>daily stock card kitchen</i> sebelum dikerjakan.	101
4.27 Memperhatikan kerapian garnish dan display F&B.....	102
4.28 Menguasai pekerjaan yang diinstruksikan.....	102
4.29 Memperhatikan <i>order list</i> sebelum melakukan pekerjaan...	103
4.30 Paham dengan pekerjaan yang diberikan.....	103
4.31 Inovasi baru dalam metode kerja.....	104
4.32 Berkonsultasi bersama rekan kerja.....	104
4.33 Membantu dan mencari solusinya jika rekan kerja kesulitan	105
4.34 Menghargai kemampuan teman dalam berinovasi.....	105
4.35 Mudah menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja	106
4.36 Lebih senang menghabiskan waktu bersama orang lain daripada menyendiri	106
4.37 Datang tepat waktu.....	107

4.38 Memiliki waktu setengah jam untuk beristirahat.....	107
4.39 Bersedia untuk kerja lembur.....	108
4.40 Dapat menyelesaikan pekerjaan F&B sesuai waktu yang ditentukan.....	108
4.41 Berusaha mengerjakan pekerjaan secara mandiri.....	109
4.42 Pada saat bekerja memakai pakaian seragam.....	109
4.43 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	110
4.44 Hubungan kompetensi achievement and action dengan kinerja karyawan.....	111
4.45 Hubungan kompetensi helping and human service dengan kinerja karyawan.....	112
4.46 Koefisien Determinasi.....	113
4.47 <i>Output</i> ANOVA.....	114
4.48 <i>Output</i> Koefisien Regresi.....	115

DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik Penilaian Kinerja Karyawan	5
2.1	Kerangka Pemikiran	50
4.1	Diagram Profil Jenis Kelamin Karyawan F&B Departement Hotel Mutiara bandung.....	81
4.2	Diagram Usia Karyawan F&B Departement Hotel Mutiara bandung.....	82
4.3	Diagram Pendidikan Terakhir Karyawan F&B Departement Hotel Mutiara Bandung.....	83
4.4	Diagram Masa Kerja Karyawan F&B Departement Hotel Mutiara Bandung.....	85
4.5	Garis kontinum variabel Kompetensi Achievemnt and Action	88
4.6	Garis Kontinum.....	94
4.7	Garis Kontinum Kinerja.....	100

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Boulter, Nick, Dalziel, Murray & Hill Jackie, 2003, People and competencies : The Route to ompetitive Advantage, Alih Bahasa : Bern Hidayat, Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Dessler, Garry, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2, Jakarta : PT Prehallindo.
- Illyas, Y., 2002, Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian etakan III, Depok : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM-UI
- Mangunegara P Anwar. 2000.Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya bandung.
- Prof. Dr Wibowo, S.E., M.Phil.2007. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Riduan, 2004. Dasar-dasar statistika.
- Simanjuntak, payaman J., 2005, Iptek dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta. Universitas Krisnadwipayana
- Soeprihanto, john., Harsiwi, Hadi prakoso, 2003, perilaku Organisasi, Yogyakarta : Penerbit STIE
- Spencer, Lyle M & Spencer, Signe M, 1993, Competence at Work : Models for Superior Performance, New York : John Wiley & Sonc, Inc

Sugiyono.2011. Statistika untuk penelitian. Jakarta:Alfabeta.

Sugiyono.2010. Statistika untuk penelitian. Jakarta:Alfabeta.

Sugiyono 2000. Metode Penelitian Administrasi.Bandung:Alfabeta.

Sulastiyono, Agus, M. Si, 2006, Manajemen Penyelenggara Hotel edisi 1, Bandung :
Alfabeta.

Tarmudi,mas.2010.Pengertian observasi (online) tersedia :[http://mastarmudi.](http://mastarmudi.blogspot.com/2010/07/pengertian-observasi.html)

[blogspot.com/2010/07/pengertian-observasi.html](http://mastarmudi.blogspot.com/2010/07/pengertian-observasi.html). Akses juli 2012

Triffin & McCormick, 1979, Industrial Psychology, New Delhi : Prentice- Hall.

Widayanti Denti, S.Si., Apt. 2010. Tesis Pengaruh Kompetensi manajerial dan Motivasi terhadap Kinerja Pengelola Obat Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Subang. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia

Veithzal. Rivai, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta :
PT Raja Grafindo Persada.