

# PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA STARBUCK WISMA METROPOLITAN BUILDING

*Surya Ningrum*

*STIE PARIWISATA INTERNASIONAL (STEIN)*

*Priyanto*

*AKADEMI PARIWISATA INDONESIA (AKPINDO)*

## ABSTRACT

**Purpose-** of this research is to find out how motivation could affect staff's performances. The hypothesis based on statement above is that the staff's overall performance could be affected by variable motivation.

**Design/methodology/approach-** Research conducted on *starbuck* wisma metropolitan building with a number of staff of 30. The method that are being used is descriptive method, historical method and documentation method. statistic method is for analyzing incoming data is a simple regression, heteroscedasticity test and coefficient correlation

**Findings-** Based on the identification of problems and research framework, the research results are formulated as employee motivation as reflected by the dimensions of motives, expectations, and incentives affect the quality of employee performance and higher employee motivation as reflected by the dimensions of motives, expectations, and incentives, the higher also the quality of the performance, as reflected by the dimensions of speed, accuracy, and promptness.

**Research limitations-** The total of respondent is limited, yet at the single company as object of research.

**Practical implications-** direct financial rewards is preferable to be given by management to increase motivation and performance of the emloyeeess as the output.

**Keywords,** motivation, performance, expectation, incentive

## Latar Belakang

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis bersaing ketat dalam mendapatkan pelanggan untuk memperluas pangsa pasarnya. Tentu banyak usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggan. Banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, contohnya restoran. Restoran merupakan salah satu jenis usaha pangan yang perlu memperhatikan kualitas jasa dan produknya. Hal ini untuk mengetahui apakah kualitas produk dan jasa mereka dapat diterima oleh pelanggannya, misalnya para pelanggan yang berkunjung ke restoran.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan dipengaruhi kepada kualitas

produk dan jasa yang diberikan. Restoran seharusnya dapat menyadari akan pentingnya motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan sebagai bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Restoran juga diharapkan mampu memenuhi selera pelanggan yang cenderung berubah-ubah. Pada umumnya memberikan apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.

Dalam tingkat persaingan yang saat ini semakin ketat, memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan hal yang tidak mudah. Setiap restoran berusaha keras agar pelanggan dapat merasa puas, hingga pada nantinya pelanggan menjadi pelanggan yang *loyal*. Apabila pelanggan sudah menjadi pelanggan yang *loyal* maka secara otomatis pelanggan akan bersedia membeli secara berulang-ulang, mengajak

orang membeli, dan bahkan pelanggan akan membicarakan hal-hal yang baik tentang produk yang diberikan restoran tersebut.

Dalam perkembangannya saat ini kebutuhan minuman dengan berbagai rasa dan bentuk telah dijadikan sebagai sarana usaha untuk mencari penghasilan. Oleh karena itu, berbagai jenis bentuk dan rasa minuman telah banyak ditawarkan oleh para pelaku ekonomi yang bergerak dalam industry makanan dan minuman, yang salah satunya adalah minuman kopi.

Kopi merupakan salah satu minuman yang paling digemari banyak orang. Dari sepertiga orang di dunia, salah satunya adalah peminum kopi. Kopi memang sungguh nikmat jika diminum baik pagi hari, atau saat malam hari ketika pekerjaan menumpuk. Bisnis kopi pun telah menjadi bisnis milyaran Dolar, yang hanya mampu disaingi oleh bisnis minyak bumi. Tanaman kopi merupakan komoditas ekspor yang mempunyai nilai ekonomis yang relative tinggi di pasaran dunia, di samping merupakan salah satu komoditas unggulan yang dikembangkan di Indonesia. Sudah hampir tiga abad kopi diusahakan penanamannya di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan konsumsi di dalam negeri dan luar negeri. Sebagai penunjang meningkatnya penjualan kopi hal tersebut juga dipengaruhi oleh faktor bagaimana karyawan dapat menjualnya kepada konsumen.

Kinerja kerja sangat ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu : akses, teknologi dan sumber daya manusia. Pada skripsi ini penulis akan lebih menjelaskan pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Sumber daya manusia diyakini merupakan kunci utama keberhasilan suatu perusahaan yang mengutamakan proses bisnis. Oleh karena itu pemilik perusahaan harus menaruh perhatian lebih besar pada upaya membangun karyawan yang handal.berbagai aspek manajemen sumber daya manusia dapat diterapkan oleh karyawan dengan keterampilan untuk

memotivasi mereka untuk mengontrol kualitas kineja karyawan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Karyawan adalah aset utama seatu perusahaan karena karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai baik intuk karyawan maupun perusahaan. Untuk itulah perusahaan perlu menaruh perhatian khusus pada manajemen sumber daya manusia. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawab.

Motivasi karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor minat, gaji yang diterima, rasa aman dan kesempatan untuk bekerja. Dengan adanya motivasi dapat merangsang karyawan untuk lebih menggerakkan tenaga dan pikiran dalam merealisasikan tujuan perusahaan. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi maka akan timbul kepuasan dan peningkatan produktivitas kerja karyawan. Selama penelitian penulis menemuka permasalahan yang dihadapi karyawan yaitu karyawan sering datang terlambat, pengunduran diri karyawan dan karyawan yang baru harus beradaptasi dengan karywan yang lama yang berdampak pada tingginya biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam memberikan training kepada karyawan baru tersebut. Berdasarkan paparan diatas penulis menduga bahwa kinerja karyawan masih kurang maksimal yang disebabkan oleh rendahnya motivasi kerja. Perusahaan perlu dilakukannya pementivasiian kerja karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan starbuck wisma metropolitan building.

## Tinjauan Teori dan Pengembangan Hipotesis

### Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat.

Menurut Isbandi Rukminto Adi (dalam Onang, 1987:3) mengatakan bahwa motif tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diinterpretasikan dalam tingkah lakunya berupa rangsangan, dorongan, atau pembangkit tenaga munculnya suatu tingkah laku tertentu. Menurut Hasibuan [1], motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dalam segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Motivasi merupakan kondisi psikologis dari hasil interaksi kebutuhan karyawan dan faktor luar yang mempengaruhi perilaku seorang karyawan [2]. (Buchari 1994 : 25). Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan dan mengarahkan perilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan. (Berelson dan Stainer dalam Hasibuan) Dari definisi diatas, maka motivasi dapat didefinisikan sebagai masalah yang sangat penting dalam setiap usaha kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, masalah motivasi dapat dianggap simpel karena pada dasarnya manusia mudah dimotivasi, dengan memberikan apa yang diinginkannya.

### Teori Motivasi

Siagian [3] mengemukakan dalam pengembangan konsep-konsep motivasi, telah berkembang teori-teori motivasi yang dapat memberikan penjelasan mengenai

motivasi kerja para anggota organisasi, mulai dari teori motivasi seperti teori hirarki kebutuhan dari *maslow*, teori X dan Y oleh *Mc Gregor*, teori *Existence, relatedness*, dan *Growth (ERG)* dari *Al Defer*, teori kebutuhan dari *Mc Clelland* yang kesemuanya bertitik tolak dari kebutuhan individu.

a). Motivasi menurut *Douglas Mc. Gregar*

Hasil pemikiran *Mc. Gregar* dituangkannya dalam karya tulis dengan judul *The Human Side of Enterprise*. Kesimpulan yang menonjol dalam karya *Mc. Gregar* ialah pendapatnya yang menyatakan bahwa para manajer menggolongkan para bawahannya pada dua kategori berdasarkan asumsi tertentu. Asumsi pertama ialah bahwa para bawahan tidak menyenangkan pekerjaan, pemalas, tidak senang memikul tanggung jawab dan harus dipaksa untuk menghasilkan sesuatu. Para bawahan yang dikategorikan sebagai "manusia X" sebaliknya dalam organisasi terdapat pola para karyawan yang senang bekerja, kreatif, menyenangkan tanggung jawab dan mampu mengendalikan diri, mereka dikategorikan sebagai "Manusia Y".

b). Motivasi menurut *Frederik Herzberg*  
Penelitian yang dilakukan dalam pengembangan teori ini dikaitkan dengan pandangan para karyawan tentang pekerjaannya. Faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi menurut *Frederik Herzberg* ialah keberhasilan, pengakuan, sifat pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, kesempatan meraih kemajuan dan pertumbuhan. Sedangkan faktor-faktor yang menonjol ialah kebijaksanaan perusahaan. Kondisi pekerjaan, upah dan gaji, hubungan dengan rekan sekerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan para bawahan, status dan keamanan.

- c). Motivasi menurut *Victor Vroom*  
 Dalam pengharapan (*Victor Vroom*), motivasi kerja seseorang sangat ditentukan khusus yang akan dicapai orang yang bersangkutan. Harapan yang ingin dicapai karyawan antara lain : a. upah atau gaji yang sesuai; b. keamanan kerja yang terjamin; c. kehormatan dan pengakuan; d. perlakuan yang adil; e. pimpinan yang cakap, jujur dan berwibawa; f. suasana kerja yang menarik dan; g. jabatan yang menarik.
- d). Motivasi menurut *Mc. Clelland dan Atkinson*  
*Mc. Clelland* dan *Atkinson* menampilkan adanya tiga macam motif utama manusia dalam bekerja, yaitu : kebutuhan merasa berhasil, kebutuhan untuk bergaul atau berteman dan kebutuhan untuk berkuasa. Sekalipun semua orang mempunyai kebutuhan atau motif ini namun kekuatan pengaruh kebutuhan ini tidak sama kuatnya pada setiap saat atau pada saat yang berbeda. Namun demikian *Mc. Clelland* dan *Atkinson* sudah menggunakan teori mereka ini untuk meningkatkan kinerja suatu pekerjaan dengan jalan menyesuaikan kondisi sedemikian rupa sehingga dapat menggerakkan orang kearah pencapaian hasil yang diinginkan.
- e). Motivasi menurut *Clayton Aldefer*  
 Teori *Existence, relatedness, dan Growth (ERG)* dikembangkan oleh *Clayton Aldefer*, seorang guru besar di Universitas Yale di Amerika Serikat. *Alderfer* mengetengahkan teori yang mengatakan bahwa manusia mempunyai tiga kelompok kebutuhan “inti” (*core needs*) yang disebutnya eksistensi, hubungan dan pertumbuhan (*existence, relatedness, and Growth – ERG*).
- f). Teori menurut *Reslinger*  
 Teori *Cognitive dissonance* dikemukakan oleh *Reslinger*

menyatakan bahwa karyawan yang memiliki motivasi lebih baik (tinggi) akan memperbaiki kesalahan atau merasa khawatir, jika kinerja mereka di bawah tingkat pengharapannya (rendah). Untuk mengurangi kesalahan dan rasa dan kekhawatiran tersebut, mereka secara sukarela mencoba memperbaiki kinerja mereka.

### **Manfaat Motivasi**

Motivasi menjelaskan mengapa ada orang berperilaku tertentu untuk mencapai serangkaian tujuan. Teori motivasi berupaya merumuskan apa yang membuat orang menyajikan kinerja yang baik. Menurut Hasibuan [1] menyatakan manfaat motivasi bagi seseorang pegawai selain memberikan keuntungan kepada pegawai itu sendiri juga menguntungkan organisasi seperti: a. Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai; b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai; c. Meningkatkan produktifitas kerja pegawai; d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai; e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi pegawai; f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik; g. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi pegawai; h. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya; i. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

### **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi**

Motivasi timbul karena dua faktor, yaitu faktor dari dalam diri manusia dan faktor dari luar diri manusia. Faktor dalam diri manusia (disebut motivasi *internal*) berupa sikap, pendidikan, kepribadian, pengalaman, pengetahuan, dan cita-cita. Sedangkan faktor luar diri manusia (motivasi *ekternal*) berupa gaya kepemimpinan atasan, dorongan atau

bimbingan seseorang, dan perkembangan situasi.

### **Pentingnya Motivasi Kerja Bagi Karyawan**

Menurut Buchari [2] mengemukakan bahwa pentingnya motivasi karyawan sebagai berikut:

- a. Rasa hormat (*respect*), yaitu memberikan rasa hormat dan penghargaan secara adil. Namun adil bukan berarti sama rata. Seperti dalam hal prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan pada semua orang. Memberikan penghargaan berdasarkan prestasi, kepangkatan, pengalaman, dan sebagainya.
- b. Informasi, yaitu dengan memberikan informasi kepada pegawai mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.
- c. Perilaku. Usahakanlah mengubah perilaku sesuai dengan harapan bawahan. Dengan demikian ia mampu membuat pegawai berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi
- d. Hukuman. Berikan hukuman kepada karyawan yang bersalah diruang yang terpisah, jangan menghukum di depan pegawai lain karena dapat menimbulkan frustrasi dan merendahkan martabat.
- e. Perasaan. Tanpa mengetahui bagaimana harapan karyawan dan perasaan apa yang ada dalam diri mereka, sangat sulit bagi pimpinan untuk memotivasi bawahan. Perasaan dimaksud seperti rasa memiliki, rasa partisipasi, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok, dan rasa mencapai prestasi.

### **Restoran**

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan. Pelayanan dengan baik kepada semua

tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung sebagaimana tercantum dalam definisi *Vanco Christian*. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama. Di dalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dengan penjual, dalam hal ini antara produk jasa dengan uang. Bartender ini tidak akan berjalan mulus bila petugas-petugas yang menangani tidak selektif secara cermat serta dikoordinasikan dengan teliti serta dipersiapkan dengan kesungguhan hati.

Restoran berarti uang. karena itu kita harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran kita. Banyak hal yang harus kita ketahui. Banyak usaha dan upaya yang harus kita tempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik. Menurut Sulartiningrum[4] “Pada dasarnya restoran yang berada di sebuah hotel dapat dikelompokkan dalam tiga bagian besar, yaitu: *formal dining room, informal dining room, dan specialities dining room*”. Dari tiga kelompok tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Formal Dining Room* adalah restoran yang ada di dalam hotel yang merupakan restoran yang berkualitas tinggi. Restoran ini dirancang sedemikian eksklusif hanya tamu-tamu tertentu yang dapat menikmati hidangan tersebut. Contoh *formal dining room*, antara lain: 1) *Rotisserie* : Restoran eksklusif dimana tempat pembakarannya dapat dilihat oleh tamu. 2) *Grill* : Restoran untuk steak atau *chops*, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.
- b. *Informal Dining Room* merupakan restoran yang sifatnya tidak formal

hotel pun menyediakan fasilitasnya. Beberapa contoh untuk informal restaurant antara lain: 1) *Coffee shop* adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada tamu minuman atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana yang tidak formal tanpa diikuti suatu aturan servis yang berlaku (sebagaimana sebuah eksklusif dining room). Jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah, karena biasanya beroperasi dua puluh empat jam maka *coffee shop* tetap buka walaupun restoran formalnya sudah tutup. 2) *Tavern* adalah restoran kecil yang berada di dalam hotel, yang mana disajikan untuk minuman utamanya adalah bir dan anggur (*wines*). 3) *Cocktail lounge* adalah suatu fasilitas yang diberikan kepada tamu dan pengunjung hotel, suatu tempat bersantai untuk minum dengan suasana pencahayaan yang agak remang-remang. *Pool snack bar* yaitu *Counter bar* kecil yang terletak di tepi kolam renang sebuah hotel. Disamping menyediakan minuman, makanan kecil, tamu juga dapat menemukan makanan lain, dan makanan tersebut akan diambil di dapur utama. 4) *Room Service* yaitu sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan akan diantarkan ke kamar oleh pramusaji dan dinikmati di dalam kamar. Cara pemesanan makanan dan minuman ini biasanya melalui telepon.

- c. *Specialities dining room* adalah restoran yang berada di hotel yang biasa menyediakan makanan atau masakan khusus. Yang termasuk restoran jenis ini, yaitu : 1) Restoran yang menjual makanan dari suatu negara atau benua tertentu, seperti: *Indonesian Restaurant, Chinese Restaurant, European Restaurant*, dan lain-lain. 2) Restoran yang menjual jenis masakan atau menggunakan cara makan tertentu,

misalnya: *Seafood Restaurant dan Grill Restaurant*.

H1 : Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja Starbuck Wisma Metropolitan Building

### **Kinerja**

Kinerja berasal dari kata *to perform* yang artinya melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu dalam praktek manajemen sumber daya manusia banyak terminologi yang muncul dengan kata kinerja yaitu evaluasi kinerja (*performance evaluation*), dikenal juga dengan istilah penilaian kinerja (*performance appraisal, performance rating, performance assessment, employe evaluation, rating, efficiency rating, service rating*) pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi *job performance*. Kinerja pegawai dalam organisasi mengarah kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang pegawai masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar serta setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya, *Berry dan Houston* dalam Kasim.

Menurut Sedarmayani[4], bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi. Sedangkan Siagian,

menyatakan bahwa kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam rangka mewujudkan pencapaian hasil untuk mencapai tujuan perusahaan[3].

### **Penilaian Kinerja dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja. Maupun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja karyawan. Program manajemen kerja yang mempunyai ruang lingkup yang besar dan menjamah semua elemen yang didaya gunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya. Penilaian kinerja karyawan dapat diartikan sebagai sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan karyawan. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan dengan benar akan menguntungkan perusahaan karena adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategik perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang[5]. Apabila hal itu dilakukan dengan benar maka para karyawan, penyalia mereka, departemen sumber daya

manusia dan perusahaan akhirnya akan memperoleh keuntungan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada fokus strategik perusahaan. Penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan.

Lebih lanjut *Mathis* dan *Jackson*, menguraikan bahwa: penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan balik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan individual.

*Bernardin dan Russel*, mengutarakan pengukuran kinerja atau hasil kerja dari seseorang karyawan digunakan sebuah daftar pertanyaan yang berisikan beberapa dimensi tentang hasil kerja atau kinerja. Ada 6 (enam) kriteria untuk menilai kinerja karyawan yaitu: 1) *Quality* merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan proses pekerjaan atau hasil yang telah dicapai dari suatu pekerjaan yang mendekati kesempurnaan; 2) *Quantity* merupakan jumlah yang diproduksi yang dinyatakan dalam nilai mata uang, jumlah unit produksi ataupun dalam jumlah siklus aktivitas yang telah terselesaikan; 3) *Timeliness* merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan; 4) *Cost effectiveness* merupakan suatu tingkatan yang paling maksimal dari penggunaan sumber daya (manusia, keuangan, teknologi) yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal atau mengurangi kerugian dari masing-masing unit atau sebagai pengganti dari penggunaan sumber daya; 5) *Need for supervision* merupakan suatu tingkatan di

mana seseorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa harus meminta bimbingan atau campur tangan dari atasan; 6) *Interpersonal impact* yaitu merupakan suatu tingkatan keadaan di mana karyawan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, berbuat baik dan kerjasama antar rekan sekerja.

Secara umum kriteria yang digunakan adalah kualitas, kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kriteria mana yang digunakan adalah berbeda antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, jadi pengukuran kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dan apa yang dihasilkan oleh organisasi atau institusi yang berkepentingan. Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran kinerja adalah merupakan tindakan penilaian yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam organisasi. Dari hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik memberikan respon tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan pada titik mana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Pelaksanaan penilaian kinerja itu sendiri bermanfaat bagi pihak manajemen organisasi dalam mengambil berbagai kebijakan, karena penilaian yang dilakukan dapat menjelaskan tingkatan-tingkatan kinerja pegawai dalam organisasi. Tingkatan kinerja ini dikelompokkan kedalam tingkat kinerja tinggi, menengah atau rendah, sesuai target atau di bawah target. Menurut Siagian [3] bahwa penilaian kinerja bermanfaat untuk: 1). Perbaikan prestasi kinerja, 2). Penyesuaian kompensasi, 3). Keputusan penempatan, 4). Kebutuhan latihan dan pengembangan, 5). Perencanaan dan pengembangan karir, 6). Memperbaiki penyimpangan proses staffing, 7). Mengurangi ketidakakuratan informasi, 8). Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan,

9). Kesempatan kerja yang adil, 10). Membantu menghadapi tantangan external.

Dengan adanya penilaian kinerja dapat diketahui secara tepat apa yang sedang dihadapi dan target apa yang harus dicapai. Melalui penilaian kinerja dapat disusun rencana, strategi dan menentukan langkah-langkah yang perlu diambil sehubungan dengan pencapaian tujuan karir yang diinginkan. Bagi pihak manajemen, penilaian kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi, pengembangan karir, mutasi, PHK, penyesuaian kompensasi, dan kebutuhan pelatihan.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Menurut Ilyas[6], bahwa kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin menjadi kunci pendorong bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja puncak. Pada dasarnya kinerja dari seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin menjadi kunci pendorong bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja puncak [6]. Ilyas, menyatakan kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), Motivasi atau *Motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu: **Kinerja = f (A, M, O)** Artinya, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian, kinerja ditentukan oleh faktor-faktor tersebut. Ilyas[6], menyatakan bahwa kesempatan pengembangan karir yang adil dan transparan dan kepemilikan kemampuan teknis dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja dipengaruhi



oleh tiga faktor : 1). Faktor individual yang terdiri dari kemampuan, keahlian dan latar belakang; 2). Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran dan motivasi; dan 3). Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, dan penghargaan.

Menurut A. Dale Timple faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor *internal* dan faktor *eksternal*[7]. Faktor *Internal* yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor *Eksternal*, yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

### Faktor-faktor untuk Meningkatkan Kinerja

Cara - cara untuk meningkatkan kinerja, antara lain :

1. Evaluasi : Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara

informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik-tekniknya: refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar-komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar-dasar kebutuhan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer penyebab - penyebab kinerja.

2. Pelatihan : Setelah gaya kinerja dikenali dan dipahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.
3. Tindakan : Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya.

### Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

1.	Penulis	Ahmad Kurniawan
	Judul	Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Bubu Kreasi Perdana
	Tujuan	Untuk mengetahui hubungan motivasi dengan kinerja karyawan.
	Metode	Regresi sederhana
	Hasil	Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### Hasil dan Pembahasan

#### Profil Responden

Ditinjau dari latar belakang jenis kelamin, ditemukan bahwa jumlah karyawan laki-laki yang menjadi responden lebih besar dari karyawan

wanita. Tabel 2 memberikan informasi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, dimana ditemukan karyawan laki-laki (80%) lebih banyak daripada karyawan wanita (20%). Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2 Responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Pria	23	80%	80.0
Wanita	7	20%	100.0
Total	30	100%	

Sumber : Angket diolah 2014

Berdasarkan latar belakang pendidikan, pada tabel 3 ditemukan bahwa karyawan yang menjadi responden paling banyak berpendidikan Strata 1, dengan jumlah 15 orang (50%). Kedua diduduki oleh Diploma, dengan jumlah 7 orang

(24%). Selanjutnya lulusan strata 2 sebanyak 7 orang (24%). Terakhir lulusan SLTA sebanyak 3 orang (10%). Secara lengkap informasi tentang jumlah responden berdasarkan latar belakang pendidikan disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3 Jumlah Responden Berdasarkan latar belakang Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
SLTA	3	10%	10.0
Diploma	7	24%	24.0
Strata 1	15	50%	50.0
Strata 2	5	16%	16.0
Total	30	100%	

Sumber : Angket Diolah 2014

**Tabel 4 Motivasi Kerja Karyawan Starbucks Wisma Metropolitan Building**

Pertanyaan	Jawaban %									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
1. Pemberian pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan.	0	0%	4	13%	4	13%	11	36%	11	36%
2. Lingkungan kerja yang nyaman.	0	0%	2	6%	4	13%	11	36%	13	43%
3. Pekerjaan yang diberikan sangat menantang.	0	0%	1	3%	4	13%	10	33%	15	50%
4. Hasil kerja yang optimal layak mendapat penghargaan.	0	0%	2	6%	9	30%	8	26%	11	36%
5. Gaji yang sesuai dapat memberikan dorongan bekerja yang lebih baik.	0	0%	1	3%	9	30%	7	23%	13	43%
6. Gaji yang diterima sesuai dengan peran anda dalam bekerja.	0	0%	0	0%	5	16%	15	50%	10	33%
7. Kesesuaian nilai kinerja insentif yang diterima sesuai dengan jam kerja yang diberikan.	0	0%	0	0%	5	16%	8	26%	17	56%
8. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dengan tepat dan benar mengakibatkan pekerjaan selesai tepat waktu.	0	0%	2	6%	5	16%	9	30%	14	46%
9. Keyakinan anda bekerja giat mampu menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik.	0	0%	2	6%	4	13%	11	36%	13	43%
10. Penilaian objektifitas dari atasan langsung atas hasil kerja yang telah anda capai.	0	0%	1	3%	6	20%	10	33%	13	43%

Sumber Angket Diolah 2014

P1 mengetahui apakah pelatihan karyawan dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang disediakan, dari 30 orang karyawan yang menjadi responden ada 0 orang karyawan (0%) menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Jumlah

responden yang menyatakan tidak setuju ada 4 orang (13%). Jumlah responden yang menyatakan cukup ada 4 orang (13%). Jumlah responden yang menyatakan setuju ada 11 orang (36%). Dan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju ada 11 orang (36%).

Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P2 mengetahui apakah lingkungan kerja yang yaman dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 4 responden (13%) diantaranya menyatakan cukup. 11 responden (36%) diantaranya menyatakan setuju, dan 13 responden (43%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P3 mengetahui apakah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sangat menantang untuk dikerjakan. Dari 30 responden karyawan yang ada, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 1 responden (3%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 4 responden (13%) diantaranya menyatakan cukup. 10 responden (33%) diantaranya menyatakan setuju dan 15 responden (50%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4. P4 mengetahui apakah hasil kerja yang optimal layak mendapat penghargaan atau tidak. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan cukup. 8 responden (26%) diantaranya menyatakan setuju dan 11 responden (36%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P5 mengetahui apakah gaji yang sesuai dapat memberikan dorongan bekerja yang lebih baik, dari 30 responden karyawan yang ada 0 responden (0%) diantaranya yang menyatakan sangat tidak setuju. 1 responden (3%) diantaranya yang

menyatakan tidak setuju. 9 responden (30%) diantaranya yang menyatakan cukup dan 7 responden (23%) diantaranya menyatakan setuju dan 13 responden (43%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P6 mengetahui apakah gaji yang diterima sesuai dengan peran anda dalam bekerja. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 15 responden (50%) diantaranya menyatakan setuju dan 10 responden (33%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P7 mengetahui apakah kesesuaian nilai kinerja yang diterima sesuai dengan jam kerja yang diberikan. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 8 responden (26%) diantaranya menyatakan setuju dan 17 responden (56%) diantaranya menyatakan sangat setuju[8]. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P8 mengetahui apakah kelengkapan sarana dan prasarana kerja dengan tepat dan benar mengakibatkan pekerjaan selesai tepat waktu. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan setuju dan 14 responden (46%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

P9 mengetahui apakah keyakinan untuk bekerja giat mampu menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik. Dari 30 responden karyawan, 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 4 responden (13%) diantaranya menyatakan cukup. 11 responden (36%) diantaranya menyatakan setuju dan 13 responden (43%) diataranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4[9],[10],[11].

P10 mengetahui apakah penilaian objektifitas dari atasan langsung atas hasil kerja yang telah anda capai, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 1 responden (3%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 6 responden (20%) diantaranya menyatakan cukup. 10 responden (33%) diantaranya menyatakan setuju dan 13 responden (43%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 4.

**Tabel 5 Kinerja Karyawan *Starbuck Wisma Metropolitan Building***

Pertanyaan	Jawaban%									
	STS	%	TS	%	N	%	S	%	SS	%
1. Kesesuaian latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan dengan tuntutan pekerjaan.	0	0%	0	0%	3	10%	11	36%	16	53%
2. Kemampuan karyawan dalam memberikan ide-ide atau masukan bagi penyelesaian pekerjaan.	1	3%	2	6%	9	30%	9	30%	9	30%
3. Pekerjaan yang telah dikerjakan dihargai oleh pihak perusahaan.	0	0%	0	0%	5	16%	8	26%	17	56%
4. Kemampuan karyawan untuk mempelajari hal baru dengan cepat dalam pekerjaan.	0	0%	1	3%	5	16%	10	33%	14	46%
5. Kemandirian karyawan dalam melaksanakan tugas tanpa harus menunggu instruksi dari atasan.	0	0%	2	6%	6	20%	12	40%	10	33%
6. Kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul dalam pekerjaan.	0	0%	2	6%	5	16%	11	36%	12	40%
7. Adanya jaminan asuransi yang diberikan perusahaan.	0	0%	2	6%	9	30%	8	26%	11	36%
8. Karyawan diberikan kesempatan untuk berkembang dan maju dalam segala hal.	0	0%	5	16%	5	16%	10	33%	10	33%
9. Kemampuan kerja sama karyawan terhadap rekan kerja.	0	0%	0	0%	10	33%	12	40%	8	26%
10. Adanya jenjang karir yang diberikan perusahaan apabila pekerjaan dilakukan dengan baik, rajin dan tekun.	0	0%	0	0%	4	13%	9	30%	17	56%

Sumber : Angket Diolah 2014

Y1 mengetahui kesesuaian latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan dengan tuntutan pekerjaan, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak

setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 3 responden (10%) diantaranya menyatakan cukup. 11 responden (36%) diantaranya menyatakan setuju dan 16 responden (53%)

diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y2 mengetahui kemampuan karyawan dalam memberikan ide-ide atau masukan bagi penyelesaian pekerjaan, dari 30 responden karyawan 1 responden (3%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan cukup. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan setuju dan 9 responden (30%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y3 mengetahui pekerjaan yang telah dikerjakan dihargai oleh pihak perusahaan, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 8 responden (26%) diantaranya menyatakan setuju dan 17 responden (56%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y4 mengetahui kemampuan karyawan untuk mempelajari hal baru dengan cepat dalam pekerjaan, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 1 responden (3%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 10 responden (33%) diantaranya menyatakan setuju dan 14 responden (46%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y5 mengetahui kemandirian karyawan dalam melaksanakan tugas tanpa harus menunggu instruksi dari atasan., dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak

setuju. 2 responden (3%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 6 responden (20%) diantaranya menyatakan cukup. 12 responden (40%) diantaranya menyatakan setuju dan 10 responden (33%) diantaranya menyatakan sangat setuju[13],[14],[15]. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y6 mengetahui kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul dalam pekerjaan, dari 30 responden 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (2%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 9 responden (18%) diantaranya menyatakan cukup. 20 responden (40%) diantaranya menyatakan setuju dan 19 responden (38%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y7 mengetahui adanya jaminan asuransi yang diberikan perusahaan, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 2 responden (6%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan cukup. 8 responden (26%) diantaranya menyatakan setuju dan 11 responden (36%) diantaranya menyatakan sangat setuju[16],[17],[18].. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y8 mengetahui karyawan diberikan kesempatan untuk berkembang dan maju dalam segala hal, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 5 responden (16%) diantaranya menyatakan cukup. 10 responden (33%) diantaranya menyatakan setuju dan 10 responden (33%) diantaranya menyatakan sangat setuju[20],[21],[22]. Informasi mengenai

penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y9 mengetahui apakah Kemampuan kerja sama karyawan terhadap rekan kerja, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 10 responden (33%) diantaranya menyatakan cukup. 12 responden (40%) diantaranya menyatakan setuju dan 8 responden (26%) diantaranya menyatakan sangat setuju[10]. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Y10 mengetahui adanya jenjang karir yang diberikan perusahaan apabila

pekerjaan dilakukan dengan baik, rajin dan tekun, dari 30 responden karyawan 0 responden (0%) diantaranya menyatakan sangat tidak setuju. 0 responden (0%) diantaranya menyatakan tidak setuju. 4 responden (13%) diantaranya menyatakan cukup. 9 responden (30%) diantaranya menyatakan setuju dan 17 responden (56%) diantaranya menyatakan sangat setuju. Informasi mengenai penilaian mengenai pekerjaan yang diberikan sangat menantang disajikan pada tabel 5.

Secara lengkap analisis Deskriptif data Motivasi Karyawan dan Kinerja Karyawan pada *Starbucks Wisma Metropolitan Building* adalah sebagai berikut:

**Tabel 6 Statistik deskriptif**  
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Motivasi Karyawan	30	12	38	50	41,50	2,764	7,638
Kinerja Karyawan	30	4	40	44	41,07	1,230	1,513
Valid N (listwise)	30						

Dari data diperoleh informasi dari 30 orang yang menjadi responden, rata-rata motivasi karyawan adalah 41.50 dengan standar deviasi 2.764. Motivasi tertinggi adalah 30, sedangkan terendah adalah 38 sehingga jangkauannya adalah 12. Dari sisi motivasi karyawan, ditemukan nilai rata-rata motivasi adalah 41.07, dengan variabilitas adalah 1.230. skor motivasi terendah adalah 40 dan tertinggi adalah 44 demikian jangkauan adalah 4.

### Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data digunakan dengan menggunakan Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Dengan bantuan software SPSS, hasil perhitungan uji normalitas data disajikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 7 Uji kenormalan dengan *Kolmogrov Smirnov***  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	30	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,75199500
Most Extreme Differences	Absolute	,130
	Positive	,130
	Negative	-,085
Kolmogorov-Smirnov Z	,710	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,694	

a. Test distribution is Normal.

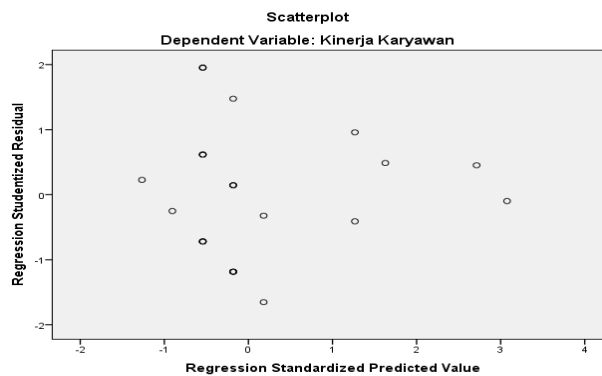
b. Calculated from data.

Dari tabel 7 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas motivasi karyawan dan kinerja karyawan lebih besar dari nilai kepercayaan  $\alpha$  sebesar 0.694. Uji Kolmogorov-Smirnov dapat dikatakan bahwa distribusi populasi adalah normal, dengan menggunakan alat uji Kolmogorov-Smirnov tersebut.

### Uji Heterohedistitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk

semua pengamatan pada model regresi. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Jika varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Untuk mengetahui hasil pengujian heteroskedastisitas antara motivasi terhadap kinerja karyawan, berikut hasil pengujiannya:



**Gambar 1 Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan tidak terjadi problem heterokedastisitas, hal itu dibuktikan dengan titik-titik menyebar secara acak atau tidak teratur serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka

disimpulkan bahwa pada uji ini tidak terjadi.

### Model Regresi Linear Sederhana

Model persamaan regresi linear sederhana yang menunjukkan hubungan antara besaran Motivasi dengan Kinerja dengan menggunakan bantuan software SPSS ditunjukkan pada tabel 8 berikut :

**Tabel 8 Hubungan antara besaran Motivasi dengan Kinerja**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	26,453		12,369	,000
	Motivasi Karyawan	,352	,051	,791	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari tabel 8 di atas ditemukan bahwa model regresi linear sederhana yang menunjukkan hubungan antara motivasi dengan besaran kinerja adalah  $\hat{y} = 26.453 + 0.352x$  atau  $\widehat{Kinerja} = 26.453 + 0.352$

motivasi. Nilai 26.453 menunjukkan bahwa jika motivasi sama dengan nol berarti kinerja adalah 26.453, artinya karyawan yang tidak memiliki motivasi memiliki kinerja 26.453. dengan menggunakan uji t, ditemukan bahwa nilai

signifikansi dengan menggunakan taraf nyata sebesar  $\alpha = 0,05$  diperoleh signifikansi t hitung adalah 0.00, dengan demikian signifikansi < 0.694, berarti nilai  $a = 26.453$  memenuhi syarat digunakan pada model. Nilai  $b = 0.352$  memberikan arti bahwa setiap terjadi kenaikan motivasi, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.352 kali, sehingga kesimpulannya adalah model regresi yang diperoleh dapat dipergunakan untuk Pengaruh Motivasi Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Internasional (STEIN)[11],[12].

Terhadap Kinerja Karyawan *Starbuck* Wisma Metropolitan Building, dengan kata lain secara bersama-sama seluruh variabel bebas yang digunakan memiliki pengaruh yang nyata terhadap Kinerja karyawan. Untuk mengetahui apakah model secara keseluruhan mampu menunjukkan hubungan yang nyata antara Motivasi dengan Kinerja, dilakukan dengan analisis *of Varians* (ANOVA) dengan menggunakan uji F. Dengan menggunakan formula pada Tabel ANOVA. Tabel ANOVA yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 9 Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	27,467	1	27,467	46,897	,000 <sup>b</sup>
	Residual	16,399	28	,586		
	Total	43,867	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi Karyawan

Dari tabel 9 diatas diperoleh bahwa F hitung adalah 31.975. jika F dihitung dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan derajat kebebasan penyebut 28, diperoleh dengan demikian diperoleh F hitung > F tabel ( $31.975 > 1.28$ ), berarti secara keseluruhan motivasi mampu menunjukkan hubungan yang nyata antara motivasi dengan kinerja.

### Koefisien Korelasi

Untuk menunjukkan apakah ada hubungan yang linear antara motivasi dengan besaran kinerja karyawan, dilakukan dengan analisis korelasi. Dengan menggunakan software SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 10 Koefisien Korelasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,791 <sup>a</sup>	,626	,613	,765

a. Predictors: (Constant), Motivasi Karyawan

Dari tabel 10 diatas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0.791, berarti ada hubungan linear yang kuat antara motivasi dengan kinerja karyawan pada *Starbuck Wisma Metropolitan Building*. Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan motivasi dalam menjelaskan keragaman dari kinerja atau seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh motivasi dalam menentukan kinerja

dapat diketahui dengan menghitung Koefisien Determinasi (KP) dengan formulasi :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = (0.626)^2 \times 100\%$$

$$KP = 61\%$$

Setelah didapat koefisien penentu (KP) = 61% artinya kemampuan motivasi dalam menjelaskan kinerja adalah 61%



atau dengan kata lain bahwa motivasi memberikan pengaruh dalam menentukan kinerja sebesar 61% atau jika motivasi meningkat kemungkinan kinerja meningkat, sisanya sebesar 39% dipengaruhi faktor – faktor lain, sikap, usia, keterampilan, penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dan berbagai faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini[12].

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Setelah menyelesaikan tulisan ini, penulis memperoleh kesimpulan yaitu kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja yang diberikan pada *Starbuck Wisma Metropolitan Building*. Motivasi memberikan pengaruh dalam menentukan kinerja sebesar 61%, sisanya sebesar 39% dipengaruhi faktor – faktor lain, sikap, usia, keterampilan, penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dan berbagai faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini[23].

### Saran

Beberapa saran yang ingin penulis sampaikan setelah menyelesaikan tulisan ini, antara lain adalah :

1. Starbuck harus memperhatikan kebutuhan karyawan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan yang telah setia bekerja kepada Starbuck.
2. Starbuck harus memberikan perhatian kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar para karyawan termotivasi dalam bekerja.

### Daftar Pustaka

[1] Hasibuan, J. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- [2] Buchari Zainudin. 1994. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara.
- [3] Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Sedarmayanti. 2001. *SDM dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- [5] Mangkuprawita, Sjafri. 2007. *Manajemen Mutu Sumberdaya Manusia*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [6] Ilyas, Yaslis. 1999. *Kinerja Teori Penilaian dan Penelitian*. Fekon UI Jakarta.
- [7] Mangkunegara, A.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- [8] Terry, G.R. dan Rue, L.W. 1985. *Dasar Dasar Manajemen*. Jakarta: Bina Aksara
- [9] Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [10] Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia.
- [12] Hani Handoko, T. 1984. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE.
- [13] Hani Handoko, T. 1984. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE.

- [14] Bagus Teguh Budi Karisma Putra, I Putu. 2012. *Boga Dunia Saya*. Bali: Alfabeta.
- [15] Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grafindo.
- [16] Martoyo, S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Keempat)*. Jogjakarta: BPF.
- [17] Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- [18] Onang Uhjana. 1987. *Minat dan Motivasi Kerja Damal Perekonomian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [19] Setiawan MM, Toni. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Patinum.
- [20] Sugiono. 2006. *Manajemen Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [21] Wibowo, M. Phil. 2007. *Manajemen Kinerja (Edisi Ketiga)*. Jakarta: PT. Grafindo.
- [22] Winardi, J. 2010. *Pemotivasian dalam Manajemen*. Bandung: PT. Raja Grafindo.