

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN  
ANTARA HOTEL SURYA A DAN SURYA B  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**AGUS SAPTO AJI**

**NIM : 15612122**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ( STIE ) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN  
ANTARA HOTEL SURYA A DAN SURYA B  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**AGUS SAPTO AJI**

**NIM : 15612122**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ( STIE ) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI  
ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN  
ANTARA HOTEL SURYA A DAN HOTEL SURYA B  
TANJUNGPINANG

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

OLEH

Nama : Agus Sapto Aji  
NIM : 15612122

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.  
NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,



Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc.  
NIDN. 1021029102 / Asisten Ahli

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Imran Ilyas, M.M  
NIDN. 1007036603 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN  
ANTARA HOTEL SURYA A DAN HOTEL SURYA B  
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Agus Sapto Aji  
NIM : 15612122

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Sebelas Bulan Desember Tahun Dua Ribu Sembilan Belas ( 11 Desember 2019 )  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.  
NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Sekretaris,



Octojava Abrivoso, S. Ikom., M.M.  
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Anggota,



Marvati, S.P., M.M  
NIDN.1007077101/ Asisten Ahli

Tanjungpinang, 11 Desember 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,  
Ketua,



Charli Marlinda, S.E., M.Ak.Ca  
NIDN. 1029127801/ Lektor

### PERNYATAAN

Nama : Agus Sapto Aji  
NIM : 15612122  
Tahun Angkatan : 2015  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.21  
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata I (satu)  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Antara  
Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 10 Desember 2019

Penyusun,



Agus Sapto Aji  
NIM : 15612122

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan kepada keluargaku, khususnya kedua orang tua dan istri tercinta serta kakak dan abang yang selalu mendukung dan memberikan motivasi. Tak lupa juga skripsi ini untuk teman-teman seangkatan Manajemen Sore 2015.

## **HALAMAN MOTTO**

“Orang yang berakal bukanlah orang yang mengetahui kebaikan dan keburukan. Tiada lain orang yang berakal adalah seseorang yang melihat kebaikan, ia pun mengikutinya. Dan apabila melihat keburukan, ia pun menjauhinya.”

**(Sufyan bin Uyainah)**

“Jangan dengarkan perkataan orang lain tentang perubahan diri kita. Demi Allah saudara ku, perkataan mereka hanya sepanjang lidahnya saja dan ketika kita mati mereka hanya mengantar sampai kubur saja. Yang menemani kita didalam kubur hanya amal kita saja. Teruslah lakukan kebaikan meski orang lain mencela kita.”

**(ust. Khalid Basalamah)**

“Bisa karena terbiasa, karena terbiasa kita pasti bisa”

**(Agus Sapto Aji)**

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillahirobbil ‘alamin. Puji dan syukur bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada penulis, dan tak lupa penulis ucapkan shalawat beriring salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Antara Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang”** tepat pada waktunya. Yang merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada program Strata 1 Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E, M.Ak.Ak.CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.M.Si.Ak.CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku Plt. Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.




4. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Plt.Ketua Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
5. Bapak Octojaya Abriyoso, S.Ikom., M.M selaku Plt Sekertaris Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
6. Bapak Eka Kurnia Saputra, ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah turut membimbing, memberikan koreksi serta saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc selaku Dosen Pembimbing II yang telah turut membimbing, memberikan koreksi serta saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak R.H Sudriman dan Ibu Hj. Suryatati selaku pimpinan Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpinnya. Dan juga kepada seluruh staff yang telah mendukung sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Pegawai di STIE Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Pihak keluarga khususnya orang tua saya Sudjiatin, istri saya Tri Setiawati, kakak dan abang yang juga sudah memberikan bantuan dan

dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Kepada teman-teman saya Agit Marindra, S.E, Muhammad Amin manis, Yuvensius Liuwanta, S.E, Hardianto Aris, Risky Maulana dan teman-teman kelas Manajemen Sore 1 yang tidak bisa saya tuliskan semua yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat demi menambah pemahaman para pembaca, maka penulis sangat terbuka atas segala kritik dan saran yang konstruktif dan bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi selanjutnya.

Tanjungpinang, 11 Desember 2019  
Penulis



Agus Supto Aji  
NIM : 15612122

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Ilmiah .....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen.....	9
2.1.1.1 Definisi Manajemen .....	9
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	10

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	10
2.1.2.2 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	11
2.1.3 Kinerja.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kinerja .....	13
2.1.3.2 Penilaian Kinerja .....	13
2.1.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja .....	15
2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
2.1.3.5 Kinerja Karyawan.....	19
2.1.3.6 Indikator Kinerja Karyawan .....	20
2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Jenis Data.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi .....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	32
3.6.1 Reduksi Data .....	32
3.6.2 Penyajian Data .....	33
3.6.3 Penarikan Kesimpulan .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.7.1 Uji Keabsahan Data.....	34
3.7.1.1 Uji <i>Credibility</i> (Kredibilitas).....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	37
---------------------------	----

4.1.1	Gambaran Umum Hotel Surya A dan Surya B .....	37
4.1.2	Visi Dan Misi Hotel Surya A Dan Surya B .....	38
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Surya A Dan Surya B.....	39
4.1.4	Tugas Dan Tanggung Jawab Karyawan Hotel Surya A Dan Surya B .....	40
4.2	Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja .....	43
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	44
4.3	Analisis Hasil Pengolahan Data .....	45
4.3.1	Reduksi Data .....	48
4.3.2	Penyajian Data ( <i>Display Data</i> ).....	75
4.3.3	Penarikan Kesimpulan .....	83
4.4	Pembahasan Analisis Perbandingan .....	85

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	89
5.2	Saran .....	90

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**CURICULUM VITAE**

## **DAFTAR TABEL**

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b>	Data Jumlah Karyawan Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang	4
<b>Tabel 3.1</b>	Data Sampel Karyawan Hotel Surya A dan Surya B Tanjungpinang	31
<b>Tabel 3.2</b>	Definisi Operasional Variabel	32
<b>Tabel 4.1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
<b>Tabel 4.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
<b>Tabel 4.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	43
<b>Tabel 4.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	44
<b>Tabel 4.5</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kualitas Kerja	48
<b>Tabel 4.6</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kuantitas Kerja	51
<b>Tabel 4.7</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Pengetahuan Kerja	53
<b>Tabel 4.8</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kreativitas	54
<b>Tabel 4.9</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kerjasama	56
<b>Tabel 4.10</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Ketergantungan	57
<b>Tabel 4.11</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Inisiatif	59
<b>Tabel 4.12</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kualitas Individu	60
<b>Tabel 4.13</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kualitas Kerja	62
<b>Tabel 4.14</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kuantitas Kerja	64
<b>Tabel 4.15</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Pengetahuan Kerja	66
<b>Tabel 4.16</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kreativitas	68
<b>Tabel 4.17</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kerjasama	70
<b>Tabel 4.18</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Ketergantungan	71
<b>Tabel 4.19</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Inisiatif	73
<b>Tabel 4.20</b>	Rekapitulasi Hasil Wawancara Kualitas Individu	74
<b>Tabel 4.21</b>	Hasil Penyajian Data Hotel Surya A	76
<b>Tabel 4.22</b>	Hasil Penyajian Data Hotel Surya B	79
<b>Tabel 4.23</b>	Tabel Analisa Perbandingan Kinerja Karyawan	85

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	Gambar Kerangka Pemikiran	23
<b>Gambar 3.1</b>	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	35
<b>Gambar 4.1</b>	Struktur Organisasi Hotel Surya A Tanjungpinang	39
<b>Gambar 4.2</b>	Struktur Organisasi Hotel Surya B Tanjungpinang	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b>	Pedoman Wawancara Hotel Surya A Tanjungpinang
<b>Lampiran 2</b>	Pedoman Wawancara Hotel Surya B Tanjungpinang
<b>Lampiran 3</b>	Lembar Observasi Hotel Surya A Tanjungpinang
<b>Lampiran 4</b>	Lembar Observasi Hotel Surya A Tanjungpinang
<b>Lampiran 5</b>	Dokumentasi
<b>Lampiran 6</b>	Plagiarisme Checker
<b>Lampiran 7</b>	Surat Keterangan Objek Penelitian



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN ANTARA HOTEL SURYA A DAN HOTEL SURYA B TANJUNGPINANG**

Agus Sapto Aji, 15612122, Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, [ajiagussapto@gmail.com](mailto:ajiagussapto@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara kinerja karyawan Hotel Surya A dengan Hotel Surya B Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis komparatif.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 10 responden ini terbagi menjadi 5 responden Hotel Surya A dan 5 responden Hotel Surya B Tanjungpinang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan uji kredibilitas.

Hasil reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kinerja karyawan antara Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang. Dimana perbedaan ini dapat terlihat dari kinerja karyawan untuk Hotel Surya A sudah baik yaitu pengetahuan kerja, ketergantungan, inisiatif dan kualitas individu. Sementara untuk Hotel Surya B yang telah dikatakan baik yaitu dari kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan kerja, kerjasama, ketergantungan, inisiatif dan kualitas individu.

Sedangkan indikator yang kurang baik Hotel Surya A terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, kreativitas dan kerjasama. Untuk Hotel Surya B hanya satu indikator yang kurang baik yaitu pada indikator kreativitas.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Analisa Perbandingan dan Hotel Surya

Pembimbing I : Eka Kurnia Saputra, ST., M.M.

Pembimbing II : Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc.

## **ABSTRACT**

### ***ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE COMPARISON BETWEEN HOTEL SURYA A AND HOTEL SURYA B TANJUNGPINANG***

*Agus Sapto Aji, 15612122, Management, College of Economic  
(STIE) Pembangunan Tanjungpinang, [ajiagusapto@gmail.com](mailto:ajiagusapto@gmail.com)*

*This research aims to determine the difference between the employee performance of Hotel Surya A with Hotel Surya B Tanjungpinang. The research uses a qualitative method of descriptive research with comparative analytical techniques.*

*The sample in this study of 10 respondents was divided into 5 respondents Hotel Surya A and 5 respondents Hotel Surya B Tanjungpinang. Data collection is done through interviews, observations and documentation. The data analysis techniques used in this study use triangulation techniques and credibility tests.*

*The result of data reduction, presentation and withdrawal conclusion that there is a difference in the performance of employees between Hotel Surya A and Hotel Surya B Tanjungpinang. Where this difference can be seen from the employee's performance for Hotel Surya A is good, namely working knowledge, dependence, initiative and individual quality. Meanwhile for Hotel Surya B that has been said to be both of quality work, quantity of work, knowledge of work, cooperation, dependence, initiative and individual quality.*

*While the indicator is less good Hotel Surya A consists of quality work, quantity of work, creativity and cooperation. For Hotel Surya B only one less good indicator is on the indicator of creativity.*

*Keywords: employee performance, Comparison analysis and Hotel Surya*

*First Advisor : Eka Kurnia Saputra, ST., M.M.*

*Second Advisor : Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini pengelolaan sumber daya manusia bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan, oleh karenanya muncul berbagai suprastruktur dan infrastruktur yang perlu disiapkan untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas. Manajemen sumber daya manusia (*Human Resource Management*) adalah suatu rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Manajemen sumber daya manusia memiliki arti sebagai ilmu yang dapat mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja baik karyawan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dari suatu perusahaan dapat tercapai. Manajemen sumber daya manusia ini juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat. Atau dengan kata lain dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasi.

Perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena tanpa adanya perusahaan kebutuhan kehidupan sehari – hari

manusia tidak terpenuhi dengan baik. Perusahaan yang dinamis adalah perusahaan yang memiliki perkembangan yang sangat pesat yang akan lebih mementingkan kinerja yang tinggi untuk menghasilkan suatu hasil yang baik dari pada pesaing yang lainnya. Perusahaan yang ingin tetap hidup dan eksis dimata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya.

Tanjungpinang yang merupakan ibu kota Kepulauan Riau merasakan dampak dari perkembangan yang terjadi, terbukti dengan semakin banyaknya perkembangan industri, salah satunya industri pariwisata dibidang akomodasi atau penginapan. Usaha pariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Di mana dalam usaha pariwisata ini terdiri dari beberapa jenis usaha pariwisata antara lain usaha jasa perjalanan wisata, usaha penyediaan akomodasi, usaha toko oleh-oleh wisata, dan sebagainya.

Suatu perusahaan dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan itu sendiri. Dengan demikian keberhasilan dalam proses operasional perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan dalam perusahaan itu sendiri. Karyawan sangat berperan penting dalam berjalannya suatu perusahaan, kinerja dari karyawan tersebutlah yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan tersebut.

Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam (H. M. Yani, 2012) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil dari kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugasnya yang dibebankan padanya

didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi berbagai faktor dalam mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Fadillah, 2011).

Hotel adalah jasa akomodasi yang menyediakan secara harian berupa kamar-kamar di dalam satu bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan fasilitas lainnya. Hotel Surya Tanjungpinang merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Hotel Surya yang termasuk ke dalam kelas Hotel Melati yang menjadi tempat penginapan yang banyak dikunjungi para wisatawan.

Lokasi hotel Surya yang sangat strategis, berada di pusat kota dan tidak jauh berada dari pelabuhan domestik maupun pelabuhan internasional dan juga tidak jauh dari kawasan perbelanjaan. Disamping itu, harga sewa kamar terjangkau bagi para wisatawan kalangan menengah ke bawah dan keatas. Di mana Hotel Surya ini terdiri dari Hotel Surya A dan Surya B. Alamat Hotel Surya A yaitu di Jalan Bintan No. 51 Tanjungpinang, Hotel Surya A ini berdiri pada tahun 1952 sedangkan untuk alamat Hotel Surya B yaitu di Jalan Bintan No. 53 Tanjungpinang dan Hotel Surya B ini berdiri pada tahun 2005. Hotel Surya A

merupakan hotel yang lebih lama berdiri dibandingkan Hotel Surya B. Hotel Surya A memiliki 12 orang karyawan sedangkan pada Hotel Surya B sendiri memiliki 10 karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Karyawan**  
**Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang**

No	Hotel Surya A	Jumlah Karyawan	Hotel Surya B	Jumlah Karyawan
1	<i>Receptionist</i>	4	<i>Receptionist</i>	5
2	<i>Housekeeping</i>	5	<i>Housekeeping</i>	3
3	Kantin	2	Kantin	1
4	<i>Supervisor</i>	1	<i>Supervisor</i>	1
Jumlah Karyawan		12	Jumlah Karyawan	10

Sumber : Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang (2019)

Kinerja karyawan yang baik dalam bekerja sangatlah dibutuhkan oleh setiap perusahaan termasuk dari Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang. Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada Hotel Surya A dan Hotel Surya B, kinerja karyawan sudah termasuk baik. Namun ada beberapa masalah yang peneliti temukan yaitu dari banyaknya pengunjung yang menginap pada Hotel Surya A dan Hotel Surya B.

Adanya pernyataan dari para pengunjung yang menyatakan bahwa ada perbedaan atau kesenjangan terhadap pelayanan yang di rasakan antara Hotel Surya A dan Hotel Surya B berupa keluhan yang di rasakan oleh tamu yang mengatakan bersihnya kamar pada Hotel Surya B dibandingkan Hotel Surya A, serta pelayanan yang diberikan karyawan Hotel Surya B lebih baik dari pada Hotel Surya A Tanjungpinang.

Kemudian adanya lagi keluhan dari beberapa pelanggan yang menginap

pada Hotel Surya B mengenai pelayanan pada *receptionist* Hotel Surya B yang cenderung lalai dalam menjalankan tugasnya seperti halnya tamu merasa di acuhkan dikarenakan para karyawannya sibuk dengan *gadget* atau *handphone* mereka masing-masing. Hal itu didasari dengan tamu yang hendak menginap atau meminta informasi kepada *receptionist* dan tanggapan *receptionist* tidak *responsible* karena sibuk dengan *handphonenya* tersebut.

Dan untuk permasalahan yang berikutnya ini berdasarkan observasi atau pengamatan yang peneliti lakukan menemukan adanya beberapa perbedaan mengenai porsi jam kerja antara karyawan Hotel Surya A dan Hotel Surya B di mana ditemukan dan dijumpai beberapa karyawan Hotel Surya A yang bekerja kurang dari 8 jam kerja. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik ingin melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Antara Hotel Surya A Dan Surya B Tanjungpinang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan peneliti diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Apakah ada perbedaan antara kinerja karyawan Hotel Surya A dan Surya B Tanjungpinang ?”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun dalam penelitian ini penulis akan membatasi masalah yang akan diteliti yaitu hanya meneliti kinerja karyawan pada departemen *housekeeping* dan *receptionist*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan “Untuk mengetahui perbedaan antara kinerja karyawan Hotel Surya A dengan Hotel Surya B Tanjungpinang”.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Ilmiah**

Secara ilmiah, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tentang penerapan teori kinerja karyawan. Melalui penelitian ini di harapkan juga dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu manajemen, terutama ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM), tentang kinerja karyawan pada sebuah perusahaan.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi perusahaan**

Agar membantu memberikan masukan serta pertimbangan untuk perusahaan tersebut, selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi perusahaan yang berhubungan dengan bentuk kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

###### **2. Bagi Sekolah Tinggi**

Untuk menambah referensi bacaan yaitu mengenai manajemen sumber daya manusia, dan juga yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

###### **3. Bagi penulis**

Untuk memperluas pengetahuan dalam bidang yang diteliti dan selain itu



juga sebagai bahan penulisan skripsi yang merupakan syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas tentang laporan penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proposal penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa manajemen, manajemen sumber daya manusia, kinerja, kinerja karyawan, indikator kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, defenisi operasional variabel, teknik pengolahan data, teknik analisis data dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan sedikit diuraikan mengenai hasil penelitian, gambaran umum instansi atau perusahaan tempat peneliti dalam melakukan penelitian, analisis data yang digunakan dalam penelitian, dan juga pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini terdapat kesimpulan dan juga saran-saran yang berhubungan dengan hasil akhir penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1 Definisi Manajemen**

Ilmu manajemen di perlukan oleh hampir semua jenis profesi, baik yang bekerja pada perusahaan swasta, pemerintah, yayasan, maupun lembaga swadaya masyarakat (LSM). Ilmu manajemen ini sangatlah di perlukan dalam setiap pengelolaan dalam organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sekolah, organisasi profesi, organisasi politik maupun organisasi sosial kemasyarakatan.

Definisi manajemen menurut Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr., dalam (Wijayanto, 2012) banyak yang sudah berkembang sedemikian rupa sehingga akan sangat banyak dijumpai variasi definisi manajemen. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mecapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Katz dalam (Algahtani, 2014) mendefinisikan manajemen sebagai pengarah pelaksanaan suatu kelompok atau organisasi melalui posisi eksekutif, administratif, dan pengawasan. selain itu Kotter dalam (Algahtani, 2014) mendefinisikan manajemen sebagai pekerjaan yang menangani perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan kegiatan pemantauan lain untuk kelompok atau

organisasi.

## **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

### **2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Pada dasarnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bagian dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengendalian. Sumber daya manusia mendapatkan peran yang semakin penting dalam mewujudkan organisasi kompetitif dalam era globalisasi yang sedang dan akan terus berlangsung. Tanpa sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya, organisasi akan gagal untuk mewujudkan eksistensinya.

Perlu diingat bahwa sumber daya manusia juga memiliki input yang dikelola oleh perusahaan yang akan menghasilkan *output*. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan dalam organisasi perusahaan. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ini hanyalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Menurut Byars & Rue dalam (Alfajar & Heru, 2010) manajemen adalah desain aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengoordinasian sumber daya manusia sedangkan menurut Jackson dan Schuler dalam (Alfajar & Heru, 2010) pengertian sumber daya manusia itu sendiri adalah orang yang berbakat dan

bersemangat tinggi yang tersedia bagi organisasi sebagai kontributor potensial untuk menciptakan dan merealisasikan tujuan, misi, serta organisasi. Adapun menurut (Hasibuan, 2010). Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Armstrong dalam (Joanna, 2017) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis, terpadu dan serasi untuk suatu pekerjaan , pengembangan dan kesejahteraan orang - orang yang bekerja di dalam suatu organisasi.

#### **2.1.2.2 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) akan dapat memberikan berbagai manfaat baik pada organisasi/perusahaan, berikut adalah manfaat MSDM pada organisasi/perusahaan menurut Nawawi dalam (M.Yani, 2012)

1. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi SDM
2. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan/jabatan
3. Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan SDM
4. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja
5. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien

6. Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kerja secara efisien dan efektif
7. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan program dan pembinaan karier secara efisien dan efektif
8. Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan/manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

Armstrong dalam (Joanna, 2017) berkomentar bahwa manajemen sumber daya manusia ada dan digunakan sebagai label untuk menggambarkan praktik suatu manajemen personalia atau istilah umumnya digunakan sebagai cara menggambarkan proses pengelolaan karyawan. Armstrong dan Taylor dalam (Joanna, 2017) mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia untuk :

1. Mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya dengan mengembangkan dan menerapkan strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada terintegrasi dengan strategis bisnis.
2. Berkontribusi pada pengembangan budaya kinerja yang tinggi.
3. Memastikan organisasi memiliki orang-orang yang berbakat dan terampil.
4. Menciptakan hubungan kerja yang positif antara manajemen, karyawan dan juga iklim saling percaya agar tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia dapat dicapai.
5. Mendorong penerapan pendekatan yang etis terhadap manajemen karyawan.

### **2.1.3 Kinerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Moeheriono dalam (Wahyuningtyas, 2018) kinerja atau *performance* ialah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam (Pratiwi, Kuswinarno, & Faidal, 2013) kinerja ialah mendefinisikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Menurut August W. Smith dalam (Sedarmayanti, 2009) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja adalah “*output drive from processes, human or otherwise*”, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Dharma dalam (Nurlaila & Fatyandri, 2018) mengatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dilakukan atau produk terbentuk dan ditawarkan oleh sekelompok orang.

Sedangkan menurut (Masana Sembiring, 2012) kinerja adalah hasil kerja berdasarkan kualitas dan kuantitas yang dicapai dari seorang pegawai dalam melaksanakan tugas berdasarkan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah sebuah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang karyawan atau pekerja setelah melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya.

#### **2.1.3.2 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk

memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok (Marwansyah, 2016). Menurut Veithzal Rivai dalam (Mangkunegara, 2013) penilaian kinerja mengarah pada sebuah sistem formal dan terstruktur yang dipergunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi segala sifat yang berkaitan, berhubungan dengan pekerjaan, hasil, perilaku, termasuk tingkat ketidakhadiran. Roberts dalam (Ahmad, Danish, Ali, Ali, & Humayon, 2019) mendefinisikan sistem penilaian kinerja karyawan sebagai jalan manajemen untuk menghasilkan jawaban atas masalah yang dihadapi oleh organisasi.

Menurut Amstrong dalam (Priyansyah, 2016) mengatakan bahwa pada dasarnya susunan manajemen kinerja disusun dengan menggunakan peringkat dan ditetapkan setelah pelaksanaan penilaian kinerja. Peringkat tersebut menunjukkan kualitas kinerja atau kemampuan yang ditampilkan karyawan dengan memilih tingkatan pada skala yang paling dekat dengan yang dilihat penilaian tentang seberapa baiknya kinerja yang pegawai tersebut miliki.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson dalam (Priyansyah, 2016) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan proses dari mengevaluasi seberapa baik pegawai atau karyawan dalam melakukan pekerjaannya apabila dibandingkan dengan standar yang kemudian mengomunikasikan informasi tersebut pada pegawai atau karyawan.

Penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi :

1. Penetapan standar kinerja
2. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar
3. Memberi umpan balik kepada para karyawan dengan tujuan memotivasi



karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat. Menurut Dessler, Gary dalam (Sedarmayanti, 2017).

### **2.1.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Mulyadi dalam (Widiastiti & Yadnyana, 2013) menyatakan bahwa penilaian kinerja dikatakan sebagai penentu efektifitas operasional suatu organisasi berdasarkan standar, sasaran ataupun kriteria yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Menurut Werther dan Davis dalam (Priyansyah, 2016) mengemukakan ada beberapa tujuan dari pelaksanaan penilaian kinerja terhadap pegawai yang dilakukan oleh suatu organisasi yaitu :

1. Peningkatan Kinerja

Hasil penilaian kinerja memungkinkan *manager* atau atasan dan pegawai untuk dapat mengambil suatu tindakan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja. Menurut Henttonen dalam (Teixeira, Henriques, & Santos, 2018) Untuk organisasi, berbagi pengetahuan mengarah pada peningkatan kinerja.

2. Penyesuaian Kompensasi

Hasil penilaian kinerja dapat membantu para pengambil keputusan untuk menentukan pihak mana saja yang berhak mendapatkan atau menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

3. Keputusan Penempatan

Dimana hasil penilaian kinerja sendiri dapat memberikan masukan tentang proses transfer, promosi dan juga demosi bagi pegawai dan juga karyawan.

4. **Kebutuhan Pengembangan dan Pelatihan**  
Hasil penilaian kinerja membantu untuk menilai dan mengevaluasi dari kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai dan karyawan, agar kinerja mereka menjadi lebih optimal.
5. **Perencanaan dan Pengembangan Karir**  
Hasil penilaian kinerja menuntun untuk menentukan jenis karir apa dan potensi karir yang dapat dicapai.
6. **Prosedur Perekrutan**  
Hasil penilaian kinerja dapat mempengaruhi prosedur perekrutan para pegawai dan karyawan yang berlaku di dalam organisasi.
7. **Kesalahan *Design* Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi**  
Hasil penilaian kinerja membantu dalam menjelaskan apa saja bentuk kesalahan yang telah terjadi di dalam lingkup manajemen sumber daya manusia. Terutama di bidang informasi, kepegawaian, *design* jabatan, serta informasi sumber daya manusia lainnya.
8. **Kesempatan yang Sama**  
Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif di karenakan setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.
9. **Tantangan Eksternal**  
Hasil penilaian kinerja ini dapat juga menggambarkan apakah faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain sebagainya.

## 10. Umpan Balik

Hasil penilaian kinerja ini memberikan umpan balik untuk kepentingan kepegawaian terutama dalam departemen sumber daya manusia dan yang terkait dengan kepentingan pegawai atau karyawan itu sendiri.

Dalam (Priyansyah, 2016) menjelaskan bahwa tujuan dari penilaian kinerja itu apabila dilihat dari pandangan lainnya, maka tujuan penilaian kinerja pegawai untuk kepentingan :

### 1. Tujuan Evaluasi

Hasil dari penilaian kinerja pegawai berfungsi sebagai dasar evaluasi rutin pada kinerja pegawai.

#### a. Penilaian Kinerja dan Kompensasi Tambahan

Penilaian kinerja pegawai akan dapat memberikan masukan untuk keputusan kompensasi dan pendapatan lainnya yang didapatkan pegawai dari suatu organisasi.

#### b. Penilaian Kinerja dan Kesempatan Promosi

Penilaian kinerja pegawai dapat memberikan masukan bagi penyusunan tahapan kenaikan, pemindahan atau mutasi bahkan pemberian sanksi.

### 2. Tujuan Pengembangan

#### a. Mengukuhkan dan Menunjang Kinerja

Menggunakan sebuah penilaian kinerja pegawai ini sebagai suatu instrumen data pada sebuah pengembangan pegawai dengan memposisikan manajer dalam peran pengukuh dan juga penunjang kinerja.

b. Meningkatkan Kinerja

Penilaian kinerja pegawai bermaksud untuk meningkatkan kinerja pegawai saat ini dan mencakup pemberian pedoman terhadap pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kinerjanya di masa mendatang.

c. Menentukan Tujuan Progresi Karir

Penilaian kinerja pegawai dapat memberikan kesempatan kepada manager dan pegawai dalam membahas rencana karir jangka panjang untuk para pegawai.

d. Menentukan Kebutuhan Pelatihan

Hasil penilaian kinerja pegawai dipergunakan untuk kepentingan analisis dalam menilai kebutuhan pelatihan bagi pegawai.

e. Proses Terkoordinasi

Penilaian kinerja pegawai tidak bisa menjadi proses yang berdiri sendiri, yang harus terkait dengan aktivitas pegawai lainnya yang agar menjadi efisien dan efektif.

#### **2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Keith Davis dalam (Masana Sembiring, 2012) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja (prestasi kinerja) yaitu :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan seorang pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*. Artinya seorang pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang mumpuni untuk jabatannya dan terampil dalam

mengerjakan suatu pekerjaan sehari-hari, maka ini dapat lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

## 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai atau karyawan di dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan diri pegawai agar terarah dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnely dalam (Priyansyah, 2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel psikologis, variabel individu maupun variabel organisasi.

### 2.1.3.5 Kinerja Karyawan

Menurut Singh et al dalam (Prasetya, 2016) kinerja karyawan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya. Menurut Davis dalam (Wahyuningtyas, 2018) bahwa kinerja karyawan merupakan perpaduan dari kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh setiap individu dari karyawan. Menurut Mwitia dalam (Anwar, Aslam, & Tariq, 2011) Kinerja karyawan adalah sumber utama untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Fauziah, Makmur, 2016) kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Kinicki dan Kreitner dalam (Elnaga & Imran, 2013) menyatakan kinerja karyawan adalah pekerja yang lebih tinggi rasa bahagianya dan puas sehingga manajemen merasa

mudah untuk memotivasi karyawan berkinerja tinggi untuk mencapai target perusahaan.

#### **2.1.3.6 Indikator Kinerja Karyawan**

Adapun aspek-aspek yang terkait kinerja (*performance*) menurut Faustino Cardoso Gomes dalam (Masharyono & Senen, 2015) adalah sebagai berikut :

1. *Quantitiy of work*, jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan dalam suatu periode waktu. Jumlah pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemauan karyawan. Indikator yang berhubungan dengan jumlah jam kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Loyalitas maupun kesediaan karyawan untuk bekerja melebihi jam kerja yang ada dengan kesepakatan yang telah ditentukan.
2. *Quality of work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapaannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi yang memulai peningkatan pengetahuan dan keterampilan. Secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
3. *Job knowledge*, seberapa luasnya pengetahuan pegawai mengenai pekerjaan dan keterampilan. Indikator yang berhubungan dengan luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dan kemampuan karyawan untuk terus mengembangkan diri dengan pengetahuan yang lebih baik.

4. *Creativeness*, keaslian gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi.
6. *Dependability*, kesadaran dapat dipercaya dalam kehadiran. Indikator dari kedisiplinan kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.
7. *Initiative*, semangat untuk melakukan tugas – tugas baru dalam memperbesar tanggung jawab.
8. *Personal qualities*, kepemimpinan dan integritas pribadi. Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan, dan integritas pribadi.

Terdapat empat indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Fauziah, Makmur, 2016) yaitu :

1. Kualitas kerja, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas, seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu hari. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
3. Pelaksanaan Tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Sedangkan menurut Tahir N dan Amir Elnaga dalam (Pelatihan, Bank, Indonesia, Manado, & Mamahit, 2016) indikator dari kinerja karyawan adalah :

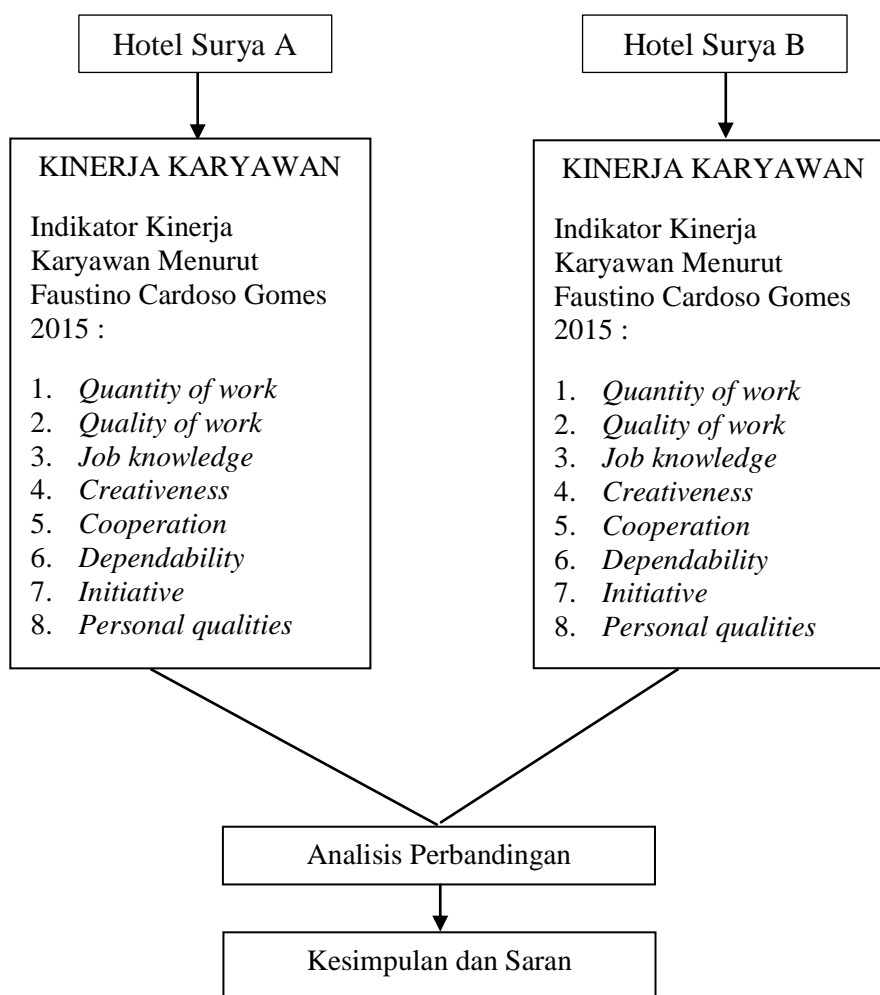
1. Pengetahuan, pengetahuan adalah keakraban, kesadaran atau pemahaman tentang seseorang atau sesuatu, seperti informasi, deskripsi, atau keterampilan yang diperoleh melalui pengalaman atau pendidikan.
2. Keterampilan, sebuah keterampilan adalah kemampuan belajar untuk melaksanakan tugas dengan hasil yang telah ditentukan dalam jumlah waktu dan energi atau keduanya. Dengan kata lain, kemampuan yang dimiliki seseorang.
3. Kerja Sama Tim, adalah proses bekerja sama secara kolaboratif dengan sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Kerja sama ditempat kerja melibatkan kerja sama antar pekerja. Kerja sama ini biasanya demi tujuan bersama bahwa seluruh tim bekerja ke depan atau sejalan
4. Komunikasi, adalah tindakan atau proses menggunakan kata, suara, tanda, atau perilaku untuk mengekspresikan atau bertukar informasi atau untuk mengekspresikan ide, pikiran, perasaan, dan lainnya untuk orang lain.
5. Kemampuan, adalah kapasitas atau bakat yang diperoleh atau alami yang memungkinkan individu untuk melakukan pekerjaan atau tugas dengan sukses
6. Standar, adalah konsep, norma, atau prinsip yang ditetapkan berdasarkan perjanjian, wewenang, kebiasaan, model untuk membandingkan atau mengukur kualitas dan kinerja praktek atau prosedur.



## 2.2 Kerangka Penelitian

Menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono, 2015) kerangka berfikir merupakan model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian kualitatif komparatif ini, terdapat satu variabel bebas yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara kinerja karyawan Hotel Surya A dengan Hotel Surya B Tanjungpinang.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Sumber : Data Sekunder Yang Diolah (2019)

### 2.3 Penelitian Terdahulu

1. Kadek Yenni Widiastuti, I Ketut Yadnyana, dengan judul “*Analisis Perbandingan Kinerja PT BPR Mitra Baliyaya Mandiri Dan PT BPR Cahaya Bina Werdhi Dengan Pendekatan Balance Scorecard*” E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana, pada Tahun 2013. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat antara rata-rata perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan antara PT BPR Mitrajaya Mandiri dan PT BPR Cahaya Bina Werdhi bila diukur dengan pendekatan *Balance Scorecard*. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian berbentuk komperatif. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata kinerja perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT. BPR Mitra Baliyaya Mandiri dan PT. BPR Cahaya Bina Werdhi mempunyai perbedaan, hal ini berarti H1, H2, H3, dan H4, diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan kinerja PT. BPR Mitra Baliyaya Mandiri setelah diukur menggunakan *Balanced Scorecard* mempunyai kinerja yang baik dan lebih unggul dari pada PT. BPR Cahaya Bina Werdhi.
2. Fauziah, Makmur, Andi Afrizal, dengan judul “*Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu ( Studi Kasus Kantor Camat Tambusai dan Kantor Camat Rambah)*”, Tahun 2016. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Camat Tambusai. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Camat

Rambah. Dan untuk mengetahui perbandingan kinerja pegawai di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu, yaitu Kantor Camat Tambusai dan Kantor Camat Rambah. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (metode yang digunakan adalah metode survei). Hasil penelitian berdasarkan hasil data yang peneliti peroleh menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Tambusai dan Kantor Camat Rambah berada pada kategori baik. Dengan memiliki kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya masing-masing dalam melayani kepentingan masyarakat.

3. Olivia S. Makikama. Judul Penelitian “Analisis Perbandingan Kinerja Tenaga Kependidikan di Fakultas X dan Fakultas Y Berdasarkan Motivasi Kerja”. Vol 1 No. 4 Tahun 2013. Tujuan penelitian untuk mengetahui motivasi kerja pegawai Fakultas X dan Fakultas Y di Unsrat Manado, untuk mengetahui kinerja pegawai di Fakultas X dan Fakultas Y di Unsrat Manado, untuk mengetahui hubungan antara kinerja dengan motivasi kerja pegawai di Fakultas X dan Fakultas Y di Unsrat Manado, perbandingan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja antara pegawai di Fakultas X dan Fakultas Y di Unsrat Manado. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik triangulasi (gabungan). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan pada motivasi kerja pegawai di Fakultas X dan Fakultas Y berdasarkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan disiplin kerja. Dimana Fakultas X ini memperoleh nilai yang lebih tinggi dibandingkan

Fakultas Y.

4. Cindy Mamahit, Frederik Worang. Judul Penelitian "*The Comparative Study Of Employee Performance Before And After Training At Bank Rakyat Indonesia, Manado Sarapung Branch*". Vol 16 No 04 Tahun 2016. Tujuan penelitian apakah ada perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah training. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan koperatif. Hasil dalam penelitian ini terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja karyawan sesudah dan sebelum training.
5. Ashfaq Ahmad, Rizwan Qaisar Danish, Syed Adnan Ali, Hafiz Fawad Ali, Asad Afzal Humayon. Journal of Management, Vo.2 No.1. Judul Penelitian "*A Comperative Study of Banking Industry Based on Appraisal System, Rewards and Employee Performance*". Tujuan penelitian mencari sistem penilaian dan sistem penghargaan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Metodologi Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan sistem penilaian tidak berpengaruh terhadap kinerja, sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan tidak berhubungan, ada perbedaan sistem penilaian pada bank syariah dan bank konvensional, sistem penilaian berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell dalam (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berarti proses dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik analisis deskriptif komparatif. Menurut Noor dalam (Isabela, 2018) komparatif adalah studi yang berusaha mengamati alasan atau penyebab terjadinya suatu kejadian yang diteliti.

Menurut (V. Wiratna Sujarweni, 2015) penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan variabel yang satu dengan variabel yang lain atau variabel satu dengan standar. Sedangkan menurut Mochtar Mas'ood dalam (Kawet & Nelwan, 2017) dalam analisa perbandingan melalui tiga tahap yang pertama kegiatan diskriptif untuk mencari informasi, kedua memilah informasi berdasarkan klasifikasi tertentu, dan ketiga menganalisa hasil pengklasifikasian untuk dilihat keteraturan dan hubungan antara berbagai variabel.

#### **3.2 Jenis Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan juga data sekunder. Dibawah ini akan dijelaskan tentang data primer dan juga data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang penulis langsung peroleh dari sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer menurut (Sugiyono, 2015) adalah sebuah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berhubungan dengan variabel yang diteliti ini atau data yang diperoleh (Arikunto, 2013). Data primer berupa wawancara langsung dengan karyawan Hotel Surya A dan Hotel Surya B Tanjungpinang.

#### 1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber data sekunder, di mana sumber data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan lewat orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder dipenelitian ini terdiri dari dokumen-dokumen, struktur organisasi, deskripsi jabatan, dan lain-lain.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Suharsimi Arikunto dalam (V. Wiratna Sujarweni, 2015) instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu yang dapat dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah. Instrumen penelitian ini harus

mengacu pada variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional variabel, dan skala pengukurannya.

1. Observasi

Menurut Larry Cristensen dalam (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa dalam penelitian, observasi diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan. Dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan di mana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

2. Wawancara

Cresswell dalam (Sugiyono, 2015) menyatakan wawancara dalam penelitian survei dilakukan oleh peneliti dengan cara merekam jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden dengan pedoman wawancara, mendengarkan atas jawaban, mengamati perilaku, dan merekam semua respon dari yang telah disurvei. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya - karya monumental dari

seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lainnya (Sugiyono, 2015). Hasil wawancara dan observasi akan lebih kredibel dan dapat dipercaya dengan didukung oleh dokumentasi.

### **3.4 Populasi Dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya. Lebih lanjut dikatakan bahwa populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain yang dipakai dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Surya A dan Hotel Surya B yaitu sebanyak 22 karyawan.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiono dalam (V. Wiratna Sujarweni, 2015) teknik sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel. Untuk dapat menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Teknik sampling terdiri dari dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2015) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data yang dirasakan dengan menggunakan



pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu di mana karyawan yang dijadikan sampel berdasarkan karyawan yang telah bekerja selama diatas 5 (lima) tahun.

Penelitian ini mengambil 5 (lima) karyawan Hotel Surya A terdiri dari 1 *Supervisor*, 2 *Receptionist*, 2 *Housekeeping*, dan 5 (lima) karyawan Hotel Surya B yang terdiri dari 1 *Supervisor*, 2 *Receptionist*, 2 *Housekeeping* sebagai sampel.

**Tabel 3.1**  
**Data Sampel Karyawan Hotel Surya A dan Surya B Tanjungpinang**

No	Hotel Surya A	Jumlah Sampel	Hotel Surya B	Jumlah Sampel
1	<i>Supervisor</i>	2	<i>Supervisor</i>	2
2	<i>Receptionist</i>	2	<i>Receptionist</i>	2
3	<i>Housekeeping</i>	1	<i>Housekeeping</i>	1
Jumlah Karyawan		5	Jumlah Karyawan	5

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah (2019)

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penuntutan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional ini menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasi-analisisikan *construct*, sehingga dapat memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk dapat melakukan sebuah replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan dengan cara pengukuran *construct* yang lebih baik. Berikut ini merupakan tabel dari definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Wawancara</b>	<b>Pengukuran</b>
Kinerja Karyawan	Kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dari organisasi. (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009)	1. <i>Quality of work</i> 2. <i>Quantity of work</i> 3. <i>Job knowledge</i> 4. <i>Creativeness</i> 5. <i>Cooperation</i> 6. <i>Dependability</i> 7. <i>Initiative</i> 8. <i>Personal qualities</i> (Faustino Cardoso Gomes, 2015)	1,2,3 4,5,6 7,8 9,10 11,12 13,14 15, 16 17,18	Wawancara

Sumber : Data Sekunder Yang Diolah (2019)

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

#### 3.6.1 Reduksi Data

(Sugiyono, 2015) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pad hal-hal penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran

yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila perlu. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode aspek-aspek tertentu.

### **3.6.2 Penyajian Data**

(Sugiyono, 2015) langkah selanjutnya dalam penelitian kualitatif adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2015) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan**

Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2015) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun kelapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan

fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian yang dibuat itu selesai.

Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2015) menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Sugiyono dalam (Makikama, 2013) menyatakan dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta – fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan.

### **3.7.1 Uji Keabsahan Data**

Dalam uji keabsahan data, pada metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2015) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Namun yang utama adalah uji kredibilitas data.

#### **3.7.1.1 Uji *Credibility* (Kredibilitas)**

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Uji kredibilitas ini digunakan agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah yang dapat dilakukan dengan cara yaitu :

##### **a. Perpanjangan Pengamatan**

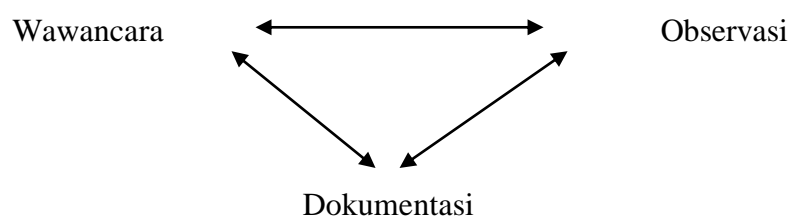
Perpanjangan pegamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan

peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi (Sugiyono, 2015).

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai suatu cara pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik. Menurut (Sugiyono, 2015) triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Dengan tiga teknik pengujian data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

**Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**



Sumber : Sugiono (2015)

c. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah di temukan oleh peneliti. Sebagai contoh hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti kamera,

*handycam*, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti (Sugiyono, 2015).

d. Mengadakan *Member Check*

*Member check* adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data (Sugiyono, 2015). Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *member check* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat satu temuan atau kesimpulan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., Danish, R. Q., Ali, S. A., Ali, H. F., & Humayon, A. A. (2019). *A Comparative Study of Banking Industry Based on Appraisal System , Rewards and Employee Performance. Management, 2(1), 1–11.* <https://doi.org/https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.64> , 1-11
- Alfajar, S., & Heru, T. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing* (1st ed.). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen YKPN.
- Algahtani, A. (2014). *Are Leadership and Management Different? A Review. Journal of Management Policies and Practices, 2(3), 71–82.* <https://doi.org/10.15640/jmpp.v2n3a4>
- Anwar, M. S., Aslam, M., & Tariq, M. R. (2011). *Temporary Job and its Impact on Employee Performance. Journal of Management and Business, 11(8), 22–28.*
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). *The Effect of Training on Employee Performance. Journal of Business and Management, 5(4), 137–147.*
- Fadillah, A. A. (2011). *Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia), Kondisi Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Dafam Semarang, 1–17.*
- Fauziah, Makmur, A. A. (2016). *Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kasus Kantor Camat Tambusai Dan Kantor Camat Rambah).*
- H. M. Yani. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Isabela, A. (2018). *Perbandingan Kinerja Karyawan Sebelum Dan Sesudah Pelatihan Pada DPR Agro Cipta Adiguna Pare- Kediri.*
- Joanna, O. (2017). *The Practice Of Human Resource Management. State Of The Public Service Series, 1–23.*

- Kawet, M. A. B. L., & Nelwan, O. S. (2017). *Analisis Perbandingan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dan Tenaga Harian Lepas (THL) Pada Dinas Kesehatan Kota Manado*. *EMBA*, 5(2), 3028–3037.
- M. Yani. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Makikama, O. S. (2013). *Analisis Perbandingan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Fakultas X Dan Fakultas Y Berdasarkan Motivasi Kerja*. *EMBA*, 1(4), 895–905.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Perusahaan* (12th ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Masana Sembiring. (2012). *Budaya Dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung: Fokusmedia.
- Masharyono, & Senen, S. H. (2015). *Analisis Job Performance Pegawai Honorer Administrasi Dengan Kompetensi Dan Job Characteristics Dalam Mendukung Universitas Pendidikan Indonesia Mencapai Leading And Outstanding*. *Fokus Ekonomi*, Vol. 10 No, 120–137.
- Nurlaila, & Fatyandri, A. N. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Berbintang 4 Di Kota*. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 2(1), 90–107.
- Pelatihan, S., Bank, D. I., Indonesia, R., Manado, C., & Mamahit, C. (2016). *The Comparative Study Of Employee Performance Before And After Training At Bank Rakyat Indonesia , Manado Sarapung Branch*, 16(04), 133–144.
- Prasetya, A. (2016). *Analysis Of Factors That Influence Employee ( Study on Permanent Employees in Operational Section of PT WIM Cycle Indonesia - Surabaya )*, 1–12.
- Pratiwi, A., Kuswinarno, M., & Faidal. (2013). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Pos Indonesia ( Persero ) Kantor Cabang Bangkalan*. *Jurnal Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (FE) Universitas Trunojoyo*.
- Priyansyah, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. (Agus Garnida, Ed.) (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.



- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. (Setiyawami, Ed.) (Cetakan Ke). Bandung: Alfabeta.
- Syafrina, N. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Suka Fajar Pekanbaru. Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe)*, 8, 1–12.
- Teixeira, Â., Henriques, P. L., & Santos, M. C. (2018). *Knowledge Sharing and Individuals ' Work Performance : A Virtuous Spiral*, 9(3), 53–60. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v9n3p53>
- V. Wiratna Sujarweni. (2015). *Metedologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wahyuningtyas, S. (2018). *Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Outsourcing Dan Karyawan Tetap (Studi Pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Malang Kawi)*. *Administrasi Bisnis*, 60(3), 96–103.
- Widiastiti, K. Y., & Yadnyana, I. K. (2013). *Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPR Mitra Balijaya Mandiri Dan PT. BPR Cahaya Bina Werdhi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. *Akutansi Universitas Udayana*, 3, 605–621.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

## CURICULUM VITAE



Nama : Agus Sapto Aji

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 02 Agustus 1992

Status : Menikah

Agama : Islam

E-mail : [ajiagussapto@gmail.com](mailto:ajiagussapto@gmail.com)

Alamat : Jl. Tugu Pahlawan Gg. Bayam No.17

Pekerjaan : Wirausaha

Pendidikan : - SD Negeri 011 Tanjungpinang Barat  
: - SMP Negeri 1 Tanjungpinang  
: - SMK Negeri 1 Tanjungpinang  
: - STIE Pembangunan Tanjungpinang