

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA**

**TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND Q HOTEL**

**GORONTALO**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Sain terapan Pariwisata D IV  
Di  
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Oleh :

**RUGAIYAH BAHMID**

315200298

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2017

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND Q HOTEL**

**GORONTALO**

Oleh

**RUGAIYAH BAHMID**

**315200298**

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs, Santosa, M.M)

(Dra, Heni Susilowati, M.M)

NIDN : 0519045901

NIDN : 0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M)

NIDN : 0516057102

## BERITA ACARA UJIAN

### PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA

### TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND Q HOTEL

#### GORONTALO

Disusun oleh

**RUGAIYAH BAHMID**

**315200298**

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal :20 Desember 2017

#### TIM PENGUJI

- PENGUJI UTAMA : Drs. Budi Hermawan, M.M : .....  
NIDN : 0523026601
- PEMBIMBING UTAMA : Drs. Santosa, M.M : .....  
NIDN : 0519045901
- PEMBIMBING PENDAMPING : Dra. Heni Susilowati, M.M : .....  
NIDN : 0505026202

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN : 0526125901

## MOTTO

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi

bangkit kembali setiap kita jatuh

(Confilsius)

Don't lose the faith, keep trying, keep trying

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan sebuah perjalanan panjang yang diiringi doa, usaha dan semangat meski terasa berat, namun sesuatu yang terus dijalani dan dengan usaha yang pantang menyerah demi sebuah pencapaian akan menemukan dan merasakan manis dan indah nya hidup. Dengan ini, sebuah karya sederhana yang saya hasilkan ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan yang besar disertai doa dan perhatian menjadikan semangat tersendiri dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Untuk adik-adikku serta seluruh keluarga yang berada di Gorontalo terima kasih atas dukungan dan doanya.
3. Teman-teman seperjuangan Studi lanjut ADH dan khususnya yang wisuda pada tahun ini, terima kasih atas semangat dan dukungannya semoga sukses untuk kita semua.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan karunia sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian serta merampungkan penyusunan skripsi. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Sain Terapan pada Progam Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Untuk itu ucapan terima kasih sedalam-dalamnya di sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, MM selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dan arief memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal dan penyusunan skripsi.
3. Bapak/ibu selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST,MM. Selaku Ketua Jurusan Program Studi PengelolaanPerhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh dosen pengajar dan staff Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
7. Pimpinan dan seluruh staff karyawan Hotel Grand Q Gorontalo
8. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi angket penelitian.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran bagi semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, November 2017

Penulis

Rugaiyah Bahmid

NIM 315200298

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Pengertian Motivasi.....	12
3. Pengertian Disiplin Kerja .....	19
4. Pengertian Kepuasan Kerja .....	25
B. Kerangka Penelitian .....	31
C. Penelitian Terdahulu.....	32



D. Hipotesis .....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Jenis dan Sumber Data .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Variabel, Definisi Konsep dan Operasional .....	37
G. Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Diskripsi Lokasi Penelitian.....	46
1. Sejarah hotel.....	46
2. Struktur Organisasi Hotel Grand Q Gorontalo.....	47
B. Analisis dan Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
1. Karakteristik Responden .....	50
2. Hasil Uji Instrumen .....	52
3. Uji Hipotesis.....	57
C. Pembahasan .....	63
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Table 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	50
Table 4.2	Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.3	Karakteristik Usia Responden .....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Tingkat masa Kerja.....	52
Tabel 4.5	Uji Validitas Variable Motivasi.....	53
Tabel 4.6	Uji Validitas variable Disiplin Kerja .....	54
Tabel 4.7	Uji Validitas Variable Kepuasan Kerja .....	55
Tabel 4.8	Uji Validitas Variable Kinerja.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji T .....	60
Tabel 4.12	Hasil uji F .....	61
Tabel 4.13	Hasil uji R <sup>2</sup> .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Hasil Olah data

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hotel Grand Q Gorontalo.....	47

## ABSTRAK

### **Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Grand Q Hotel Gorontalo**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable independen yaitu motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap variable dependen yaitu pendapatan kinerja karyawan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder berupa data kuesioner yang di likertkan dengan metode scoring adapun kuesioner tersebut mencakup tentang variable motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Data tersebut diolah menggunakan software computer "SPSS 22.0" dengan metode analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapatkan  $Y = 1,715 + 0,484 X_1 + 0,275 X_2 + 0,181 X_3$  dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,955 atau 95,5 % yang berarti motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja dapat diprediksi dan dapat dijelaskan terhadap variable kinerja karyawan di Green Q Hotel Gorontalo. Dari hasil uji F diketahui nilai variable bebas secara bersama-sama adalah F hitung = 414, 873 sedangkan nilai F tabel = 2,73 (F hitung > F tabel) sehingga terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama. Kemudian dari hasil uji t diketahui nilai t tabel = 1,703 dan nilai t hitung secara individu untuk masing-masing variable bebas yaitu  $X_1$  motivasi sebesar 11,089 (t hitung > t tabel),  $X_2$  disiplin kerja sebesar 3,901 (t hitung > t tabel),  $X_3$  kepuasan kerja sebesar 2,682 (t hitung > t tabel). Hasil penelitian dan estimasi data melalui metode regresi berganda menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, variable independen motivasi, disiplin kerja, kepuasan kerja terhadap variable dependen kinerja karyawan dibawah tingkat signifikan 0,05 atau 5% terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Q Hotel Gorontalo.

Kata Kunci : Motivasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Globalisasi ekonomi telah memperluas jangkauan kegiatan ekonomi, sehingga tidak terbatas pada suatu negara saja. Konsekuensi dari proses globalisasi ekonomi tersebut, berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan dunia, dan akhirnya berimplikasi pada pariwisata Indonesia. Industri pariwisata Indonesia hingga pertengahan tahun 1997 berkembang dengan pesat, bahkan telah memberikan kontribusi yang tidak sedikit terhadap penerimaan devisa negara dan pendapatan daerah. Sektor pariwisata ini juga telah mampu memberikan dampak berganda pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya di daerah wisata yang telah berkembang.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia, dalam kepariwisataan di setiap wilayah di Indonesia. Gorontalo sebagai kota tujuan wisata kedua di Sulawesi Utara setelah Manado, menyebabkan banyaknya kalangan bisnis dan wisatawan dari dalam maupun luar negeri yang datang ke kota ini. Selain itu berbagai jenis hotel melengkapi perjalanan para wisatawan sebagai tempat menginap, dalam waktu sementara selama mereka berada di Gorontalo. Salah satunya adalah Hotel Grand Q Gorontalo.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan ataupun hotel sangatlah penting bagi keberhasilan mencapai tujuan perusahaan. Karyawan tidak dipandang hanya sebagai modal, tapi karyawan dipandang juga sebagai salah satu bentuk *organizational resource* yang dapat meningkatkan kompetitif organisasi. Agar karyawan dapat menjadi sumber daya utama dan menentukan dalam menyelesaikan tugas-tugas, maka harus ditingkatkan kemampuan kinerjanya. Dengan mengembangkan kemampuan atau dengan kata lain memberdayakan sumber daya manusia tersebut, diharapkan para karyawan dapat memberikan kontribusi secara optimal berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki terhadap pencapaian tujuan perusahaan atau hotel, sehingga akan memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan organisasi. Mengingat peran karyawan yang sangat vital, maka sudah selayaknya setiap hotel melakukan suatu mekanisme pemeliharaan sumber daya manusia, dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan – karyawannya.

Selain itu perusahaan atau hotel harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Hal ini didasari karena motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak hotel, bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya, sesuai standard atau bahkan

nmelampaui standar, karena apa yang menjadi motif dan motivasi nya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekali pun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik, bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja dan tidak di dukung oleh disiplin kerja karyawan, maka hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Disiplin kerja sangat penting untuk pertumbuhan organisasi dalam hotel, digunakan terutama untuk memotivasi karyawan, agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu, disiplin bermanfaat mendidik karyawan untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kurang pengetahuan tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada, merupakan penyebab terbanyak tindakan *indiscipliner*. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut, pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi kepada karyawan yang baru, pada hari pertama mereka bekerja. Karena karyawan tidak dapat diharapkan bekerja dengan baik dan patuh, apabila peraturan/prosedur atau kebijakan yang ada tidak diketahui, tidak jelas, atau tidak dijalankan sebagai mestinya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hasibuan (2007:5), yang menyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorang karyawan untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja harus ditegakkan dalam perusahaan, tanpa dukungan disiplin kerja yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya.



Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan pembuatan dalam situasi tertentu. Yang dimaksud dengan kinerja karyawan, adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan karyawan hotel sebagai penjabaran dari visi, misi, dan rencana strategi perusahaan atau hotel yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedure (SOP)* yang ditetapkan. Kinerja Karyawan dijabarkan langsung dari misi organisasi. Penilaian kinerja dilakukan secara transparan dan objektif. Penilaian kinerja menjadi bahan diagnosis dalam upaya peningkatan kinerja organisasi dalam hal ini organisasi hotel. Selanjutnya kinerja karyawan juga menjadi instrumen utama dalam pemberian *reward and punishment* termasuk untuk promosi dan rotasi jabatan.

Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan memperhatikan disiplin kerja dan memberikan motivasi kepada karyawan. Menurut Suwarsono (2009:7), kinerja atau prestasi kerja berhubungan dengan hal-hal yang meliputi : motivasi kerja, kemampuan karyawan, perlengkapan dan fasilitas, leadership, misi strategi, budaya perusahaan, kinerja individu, dan organisasi.

Kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan atas suatu pekerjaan yang dihadapinya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi dalam bekerja.

Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, diluar pekerjaan dan kombinasinya keduanya. Artinya, bahwa konsep kepuasan kerja ini sebagai interaksi manusia dengan sikap kerjanya. Dalam hal ini Hotel Grand Q Gorontalo harus mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, sebab hal ini dipengaruhi tingkat kinerja karyawan. Selain itu Hotel Grand Q Gorontalo harus memperhatikan karyawannya, agar dapat saling membantu atau memberikan kontribusi dalam proses bekerja, untuk menciptakan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja para karyawan hotel melalui pemberian motivasi kemudian menjadi hal yang penting bagi perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel. Motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Melihat pentingnya pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan maka penulis mencoba untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN KEPUSAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND Q HOTEL GORONTALO”.

#### B. Rumusan Masalah

Secara umum motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja sangatlah penting karena dalam satu perusahaan yang menjadi salah satu faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini pastinya manajemen akan mengambil suatu tindakan agar kinerja karyawan

dapat kembali seperti semula. Oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian iniyaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo?

#### C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang menguraikan mengenai faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang bisa dipengaruhi oleh banyak hal atau variabel lainnya, akan tetapi dalam penelitian ini hanya dibatasi dengan variabel yakni motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

#### D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Q Gorontalo.

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat bagi penulis :

Penulis berharap dengan membuat proposal ini, penulis menjadi lebih teliti dan detail dalam meneliti sesuatu baik untuk saat ini maupun di masa akan datang. Dan dengan adanya proposal ini, penulis berharap bisa bertambah wawasannya dalam mengetahui tentang motivasi dan kinerja.

### 2. Manfaat bagi perusahaan :

Sebagai bahan pertimbangan bagi hotel dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah mengenai hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan.

### 3. Manfaat bagi pembaca :

Penulis berharap dengan adanya proposal ini, pembaca bertambah wawasannya dalam bidang ini, dan berharap ini bisa sebagai referensi dalam pemberian motivasi bagi seorang karyawan.