
Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Berdampak pada Kinerja Karyawan di Hotel Sahid Jaya Solo

A. Suroto¹⁾, Soetomo WE²⁾, Hendrajaya³⁾

Prodi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta¹⁾

Prodi S1 Manajemen STIEPARI Semarang²⁾

Prodi S1 Manajemen STIEPARI Semarang³⁾

Email: alipculinary@ymail.com¹⁾, proftomowe@gmail.com²⁾, hjhenjoyo@gmail.com³⁾

Keywords:
Competence, Motivation, Job Satisfaction, and Employee Performance

Abstract:

This research was conducted at Hotel Sahid Jaya Solo which aims to analyse and describe the influence of competence and motivation on the performance of employees who are experiencing bad conditions because many of the competence of employees still as well as giving motivation is given less as the expectations of employees so turnover. Research data obtained through questionnaires and interviews. The sample used in this research is 114 respondents. The data obtained were processed by using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. The result of regression analysis shows that the enhancement of competence and motivation on employee performance, and job satisfaction on the influence of competence and motivation will be followed by improvement of employee performance, and vice versa.

Kata Kunci:
Kompetensi, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan

Abstrak:

Penelitian ini dilakukan di Hotel Sahid Jaya Solo yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan yang mengalami kondisi buruk karena masih banyak kompetensi karyawan serta pemberian motivasi yang diberikan kurang sesuai harapan dan sering terjadi pergantian karyawan/ turnover karyawan tinggi. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 114 responden. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja terhadap pengaruh kompetensi dan motivasi akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya.

PENDAHULUAN

Salah satu aset yang sangat berharga bagi suatu perusahaan adalah kepemilikan tenaga yang terampil dan berdedikasi. Aset tersebut akan menentukan keberhasilan perusahaan di masa depan. Kualitas produk dan pelayanan menentukan sejauh mana kemajuan perusahaan dapat diraih. Fenomena yang sering terjadi ketika sumber daya perusahaan telah berjalan dengan baik akan terganggu secara langsung atau tidak langsung akibat dari perubahan perilaku karyawan. Salah satu bentuk dari *attitude* (sikap) berupa penurunan kepuasan kerja yang pada akhirnya dapat berujung pada penurunan kinerja karyawan. Seperti halnya yang terjadi pada Sahid Jaya Hotel, berdasarkan wawancara pendahuluan dari pihak personalia diperoleh informasi bahwa tingkat kinerja karyawan mengalami penurunan dari tahun ke tahun, sehingga dikhawatirkan hal ini dapat mengganggu produktivitas serta menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Diduga terjadi penurunan kinerja karyawan yaitu sering terjadinya komplain dari tamu dikarenakan karyawan kurang memaksimalkan waktu dalam menyediakan produk yang dipesan oleh tamu, dalam hal ini adalah bahwa karyawan belum mampu memaksimalkan

waktu untuk menyelesaikan jumlah produk yang ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara diketahui bahwa dalam hal aktualisasi diri, karyawan kurang mendapat kesempatan dalam mengikuti pelatihan-pelatihan tentang keahlian diri, misalnya pelatihan tentang seni memasak, pelatihan tentang accounting, pelatihan tentang teknologi pelayanan dan lain sebagainya. Karyawan yang mendapatkan motivasi yang berkala akan mampu meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan, sebaliknya jika motivasi karyawan menurun maka kemungkinan kepuasan kerja karyawan berkurang sehingga berdampak pada kinerja yang tidak maksimal.

TINJAUAN LITERATUR

Kompetensi

Kompetensi merupakan sebuah standar bagi pribadi sesuai dengan kemampuan dan minat seseorang pada bidang tertentu agar dapat berprestasi dan mampu bertugas dengan baik. Menurut Spencer and Spencer (1993) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, yaitu: (a) kompetensi intelektual, (b) kompetensi emosional, dan (c) kompetensi sosial. Seseorang dikatakan berkompeten ketika telah memenuhi kriteria standar yang telah

ditentukan oleh suatu badan standar nasional maupun internasional sesuai dengan bidang spesifik yang dikuasai.

Motivasi

Menurut Priansa (2014) Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere* dalam bahasa Inggris sering disamakan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Secara harfiah motivasi dipahami sebagai pemberian motif. Pegawai bekerja karena memiliki motif. Motif tersebut berkaitan dengan maksud atau tujuan yang ingin diraihinya.

Pada teori ini, Maslow mengklasifikasikan kebutuhan manusia yang diurutkan menjadi lima kategori. Hierarki kebutuhan Maslow terdiri atas:

1. Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan, papan dan kebutuhan jasmani lainnya.
2. Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima-baik, persahabatan.

4. Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi Diri, adalah suatu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Kepuasan Kerja

Robbins (2007) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat diukur melalui pekerjaan yang ada, pengawasan atau supervisi dari atasan, imbalan atau upah, kesempatan untuk dipromosikan dan juga faktor rekan kerja yang ada di dalam lingkup pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja erat hubungannya dengan bagaimana seorang karyawan mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan utama dari perusahaan. Sikap manajemen yang perlu diambil dalam rangka meningkatkan produktifitas karyawan adalah dengan memberikan atensi atau kepedulian terhadap hasil kerja karyawan.

Kepuasan kerja dapat dilihat dari sejauh mana interaksi karyawan tersebut selama ditempat kerja baik dengan rekan

kerja, ataupun atasan. Sebelum bekerja hendaknya karyawan harus paham tentang aturan dan kebijakan perusahaan dan juga bekerja sesuai standar kinerja yang ideal. Karyawan yang bekerja di bawah standar ideal umumnya berdampak pada hasil kerja dan kualitas pekerjaan.

Kinerja

Kesuksesan seseorang atau individu dalam bekerja merupakan tolak ukur baik atau tidaknya kinerja karyawan. Karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila dalam kurun waktu tertentu. Kriteria kinerja yang ditentukan oleh perusahaan berupa telah melaksanakan suatu pekerjaan dengan spesifik. Kinerja dapat diartikan sebagai kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya. Ukuran kesuksesan masing-masing karyawan bergantung pada fungsi dari pekerjaannya yang spesifik dalam bentuk aktivitas selama kurun waktu tertentu. Dengan kata lain, ukuran kesuksesan kinerja didasarkan pada ukuran yang berlaku pada perusahaan misalnya dalam kurun waktu tertentu seberapa banyak menghasilkan produk atau sebaik apa karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Tidak semua kriteria pekerjaan dapat digunakan dalam suatu penilaian kinerja

karyawan, hal ini harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan apa yang dinilai. Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja diantaranya adalah kualitas yang menunjukkan sejauh mana suatu pekerjaan berproses untuk mencapai kesempurnaan atau mendekati tujuan perusahaan. Kuantitas sendiri merupakan ukuran dari jumlah suatu produk dihasilkan dalam berbagai ukuran.

Ketepatan waktu, hampir semua konsumen menghendaki bahwa produk yang diminta disajikan atau diterima dalam rentang kurun waktu yang wajar. Seorang karyawan juga harus mampu menerapkan prinsip *cost effectiveness* yang artinya sejauh mana kemampuan karyawan dalam menggunakan sumber daya organisasi secara maksimal. Menerapkan budaya kemandirian dan tanggung jawab karyawan yang bekerja sesuai dengan standar target yang ditentukan tanpa harus diawasi oleh atasan. Hubungan antar karyawan juga harus diwujudkan dalam hal memelihara harga diri dan nama baik selama interaksi kerjasama baik bawahan dengan bawahan, atasan dengan bawahan bahkan seorang atasan juga harus berinteraksi dengan baik terhadap bawahan.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan desain penelitian dengan

pendekatan asosiatif, tempat penelitian ini adalah di Sahid Jaya Solo, Jalan Gajah Mada No. 82, Ketelan, Banjarsari, Surakarta, selama 6 bulan dimulai dari bulan Mei 2017 sampai dengan Oktober 2017. Data didapatkan dengan menggunakan teknik kuesioner, *documenter* dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Sahid Jaya Surakarta merupakan pelopor semua jaringan Sahid di Indonesia yang ada semenjak tahun 1962 dan resmi didirikan 8 Juli 1965. Pertama kali didirikan oleh Bapak Sukamdani Sahid Gitosardjono namanya Sahid Sala Hotel. Nama Sahid didapatkan dari nama ayahnya yang bernama Sahid karena Bapak Sukamdani sangat mengagumi ayahnya. Hotel Sahid didirikan di atas lahan seluas 3.749 m², Surakarta sebagai salah satu tujuan wisata dalam pengembangan kepariwisataan diarahkan menjadi kota wisata MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibitions*) sehingga kebutuhan akan hotel sebagai sarana akomodasi yang lengkap sarana dan prasarananya termasuk untuk fasilitas MICE yang memadai.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan ditemukan hal positif serta signifikan kompetensi terhadap kepuasan kerja, ditunjukkan dengan koefisien regresi kompetensi sebesar 0,653 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hasil tersebut menunjukkan terdapat pengaruh positif serta signifikan faktor kompetensi terhadap kepuasan kerja dan dinyatakan **hipotesis pertama diterima**. Dengan demikian peningkatan kompetensi berpotensi terhadap naiknya kepuasan kerja dan dengan penurunan kompetensi seorang karyawan akan menurunkan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil temuan di variabel kompetensi secara umum memberikan tanggapan positif dan sangat setuju mengenai kompetensi yang ada pada Hotel Sahid Jaya dengan rata-rata variabel sebesar 4,67. Serta didukung dengan peningkatan kepuasan kerja yang tergolong cukup baik dengan rata-rata variabel sebesar 4,58. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya tingkat kompetensi yang diterima oleh setiap karyawan sudah sesuai, akan tetapi ada beberapa karyawan masih merasa kurang sesuai.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung dengan nilai

koefisien regresi motivasi sebesar 0,542 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap faktor kepuasan kerja sehingga dapat dinyatakan **hipotesis kedua diterima**. Dengan demikian peningkatan motivasi dengan baik meningkatkan kepuasan kerja dan penurunan motivasi kerja akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Diantara 5 dimensi yang diteliti, dimensi penghargaan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dengan rata-rata dimensi yaitu sebesar 4,59. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya bahwa setiap karyawan sangat wajib mendapatkan penghargaan bagi seorang karyawan yang berprestasi, dengan adanya penghargaan dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan, serta karyawan diberikan kesempatan mengembangkan diri secara maksimal untuk meningkatkan karir, dan karyawan berprestasi selalu mendapatkan reward dari perusahaan.

Pendekatan teori kepuasan menekankan konsep isi, yaitu aspek kebutuhan sebagai faktor yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan motivasi seseorang. Pendukung pendekatan ini seperti: Maslow, Alderfer, Herzberg, dan Mc Clelland beranggapan bahwa kebutuhan merupakan variabel yang dipandang

sebagai penggerak munculnya motivasi. Hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan yang baik dan saling berpengaruh antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi motivasi kerja karyawan, maka kepuasan kerja yang diperoleh juga akan semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah motivasi kerja, maka semakin rendah pula kepuasan kerja guru yang dirasakan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang baik kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi kompetensi sebesar 0,329 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan sehingga **hipotesis ketiga diterima**. Dengan demikian peningkatan kompetensi seorang karyawan bisa meningkatkan kinerja dan penurunan kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan menurun. Dimensi kompetensi intelektual merupakan dimensi yang paling rendah dengan kontribusi rata-rata dimensi sebesar 4,56. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya masih ada kritik dan saran mengenai masih ada beberapa Karyawan yang belum mencapai kinerja terbaik dengan menetapkan tujuan

pekerjaan serta menggunakan cara yang efektif, serta masih ada beberapa Karyawan belum aktif dalam menyampaikan gagasan dalam proses menyamakan persepsi, dan Karyawan selalu bertindak kreatif, inovatif dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Meskipun kondisi kompetensi intelektual sudah baik, namun harus selalu ditingkatkan guna kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

Kompetensi akan mempengaruhi kinerja karena jika kompetensi kerja karyawan baik maka akan mempengaruhi kinerja. Kompetensi kerja yang baik adalah memiliki kompetensi dasar (kemampuan, pengetahuan dan perilaku) dan kompetensi bidang yang baik berdasarkan jabatan struktural atau jabatan fungsional pegawai. Secara teori dapat dikatakan bahwa kompetensi adalah positif dan signifikan terhadap kinerja, hasil ini didukung juga oleh Silvia (2016), semakin baik kompetensi karyawan maka semakin baik pula tingkat kinerja karyawan. Hal menunjukkan bahwa terdapat ada hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi dengan kinerja karyawan, semakin baik tingkat kompetensi yang dimiliki seorang karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan baik atasan maupun bawahan. Sebaliknya semakin rendah kompetensi

yang dimiliki seorang karyawan maka kinerja karyawan juga dirasakan menurun.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,293 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Maka **hipotesis keempat diterima**. Motivasi meningkat, kinerja karyawan pun demikian dan motivasi kerja yang turun akan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil temuan di variabel motivasi secara umum memberikan tanggapan positif dan setuju mengenai motivasi dengan rata-rata variabel sebesar 4,51. Serta didukung dengan peningkatan kinerja karyawan yang tergolong sangat baik dengan rata-rata variabel sebesar 4,70. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya motivasi yang tinggi diterima oleh setiap karyawan sudah sesuai harapan maka karyawan akan merasa puas serta berdampak pada peningkatan mutu kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi (Priansa, 2014). Secara teori dapat

dikatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, didukung oleh penelitian yang dilakukan Rosalendro Eddy Nugroho (2017), semakin baik motivasi karyawan maka semakin baik tingkat kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,561 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja, artinya **hipotesis kelima diterima**. Dengan demikian peningkatan kepuasan kerja mampu meningkatkan kinerja dan penurunan kepuasan kerja akan menurunkan kinerja karyawan.

Kinerja dapat diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Ukuran kesuksesan karyawan bergantung pada fungsi dari pekerjaannya dalam bentuk aktivitas dalam waktu tertentu. Dengan kata lain, ukuran kesuksesan kinerja didasarkan pada ukuran yang berlaku dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya (Umam, 2010). Secara teori dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh baik dan dominan terhadap kinerja, seperti penelitian yang dilakukan

oleh Edhi Prasetyo, semakin baik kepuasan kerja, semakin baik tingkat kinerja karyawan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi, kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikuatkan dengan perhitungan analisis jalur yang menunjukkan bahwa nilai perhitungan tidak langsung (0,366) > nilai perhitungan langsung (0,329). Artinya **hipotesis keenam diterima** dan dinyatakan ada pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja serta berdampak pada kinerja karyawan. Dengan demikian peningkatan kinerja bisa dilaksanakan melalui peningkatan kompetensi seorang karyawan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan maka mutu kinerja akan meningkat dengan baik. Kinerja adalah kesuksesan individu dalam melakukan pekerjaannya. Ukuran kesuksesan karyawan dipengaruhi oleh fungsi dari pekerjaannya bentuk selama kurun waktu tertentu

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta berdampak pada kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdampak pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal

ini dikuatkan dengan perhitungan analisis jalur yang menunjukkan bahwa nilai perhitungan tidak langsung (0,304) > nilai perhitungan langsung (0,293). Maka **hipotesis ketujuh diterima** dan dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan, sehingga peningkatan kinerja dilakukan dengan meningkatkan motivasi diiringi dengan meningkatkan kepuasan kerja.

Dengan motivasi, tujuan yang ingin dicapai seseorang sering dapat memuaskan berbagai kebutuhan yang ada (Lawler dalam Hasibuan 2010). Sedangkan Herzberg dalam Sunyoto (2013), mengatakan bahwa motivasi orang bekerja secara umum dapat diklasifikasikan dalam motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Klasifikasi ini biasanya dikaitkan dengan jenis imbalan yang diterima seseorang dalam pekerjaannya apabila menampilkan prestasi kerja tertentu. Imbalan intrinsik adalah bentuk imbalan yang diterima dan dirasakan seseorang, yang berhubungan dengan *job content*, seperti perasaan berprestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan perasaan kebebasan berkreasi atau berinovasi dalam bekerja.

Menurut Robbins (2008), kepuasan kerja merupakan sifat umum seorang individu terhadap pekerjaannya, untuk membandingkan antara banyaknya

ganjaran yang diterima. Kepuasan kerja adalah suatu teori atau konsep praktis yang sangat penting. Kepuasan kerja timbul karena adanya keefektifan performance dan kesuksesan pekerjaan sedangkan kepuasan kerja yang rendah berasal dari dampak menurunnya kinerja, meningkatnya absensi, dan penurunan moral organisasi.

SIMPULAN

Bahwa terdapat hasil yang positif dan signifikan variabel kompetensi terhadap kepuasan kerja. Peningkatan kompetensi meningkatkan kepuasan kerja dan penurunan kompetensi seseorang karyawan akan menurunkan kepuasan kerja. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi terhadap kepuasan kerja. Dengan adanya Motivasi yang tinggi oleh masing-masing karyawan diharapkan dapat menimbulkan rasa puas serta berdampak pada peningkatan mutu kerja.

Ditemukan pengaruh positif dan signifikan variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kompetensi karyawan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan penurunan kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan menurun. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang meningkat akan menaikkan

kinerja karyawan dan penurunan motivasi kerja akan mengurangi kinerja karyawan.

Ditemukan pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang meningkat akan menambah kinerja karyawan dan penurunan kepuasan kerja akan menurunkan kinerja karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja berdampak pada kompetensi terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi seseorang karyawan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan maka mutu kinerja akan meningkat dengan baik. Ditemukan pengaruh positif dan signifikan yaitu variabel kepuasan kerja berdampak pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Kinerja dapat ditingkatkan melalui penambahan motivasi diiringi dengan meningkatkan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maslow, A. (1984). *Motivasi dan kepribadian*. Jakarta: Pustaka Binangan Prestindo.
- Nugroho, R. E. (2007). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan (Studi kasus sub direktorat network planning dan deployment PT. Telkomsel). Prosiding SENIATI. C54, 1-4

Prasetyo, E. (2012). Pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan Hotel Palace Semarang. *Jurnal MSDM*, 3.

Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta

Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.

Robbins S. P. & Judge, T. A. (2007). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi*, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Silvia., Bagia, I. W., & Cipta, W. (2016). Pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Jurusan Manajemen*, 4(1), 1–10.

Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence work: Model for superior performance*. John Wiley and Sons, Inc.

Sunyoto, D. (2013). *Metode dan instrumen pe-nelitian (Untuk ekonomi dan bisnis)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Umam, K. (2010). *Perilaku organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.