





LAMPIRAN A

Dokumentasi Penilaian Prestasi Kerja
Food and Beverage Hotel Novotel
Semarang



LAMPIRAN B

Skala Penelitian Motivasi Berprestasi

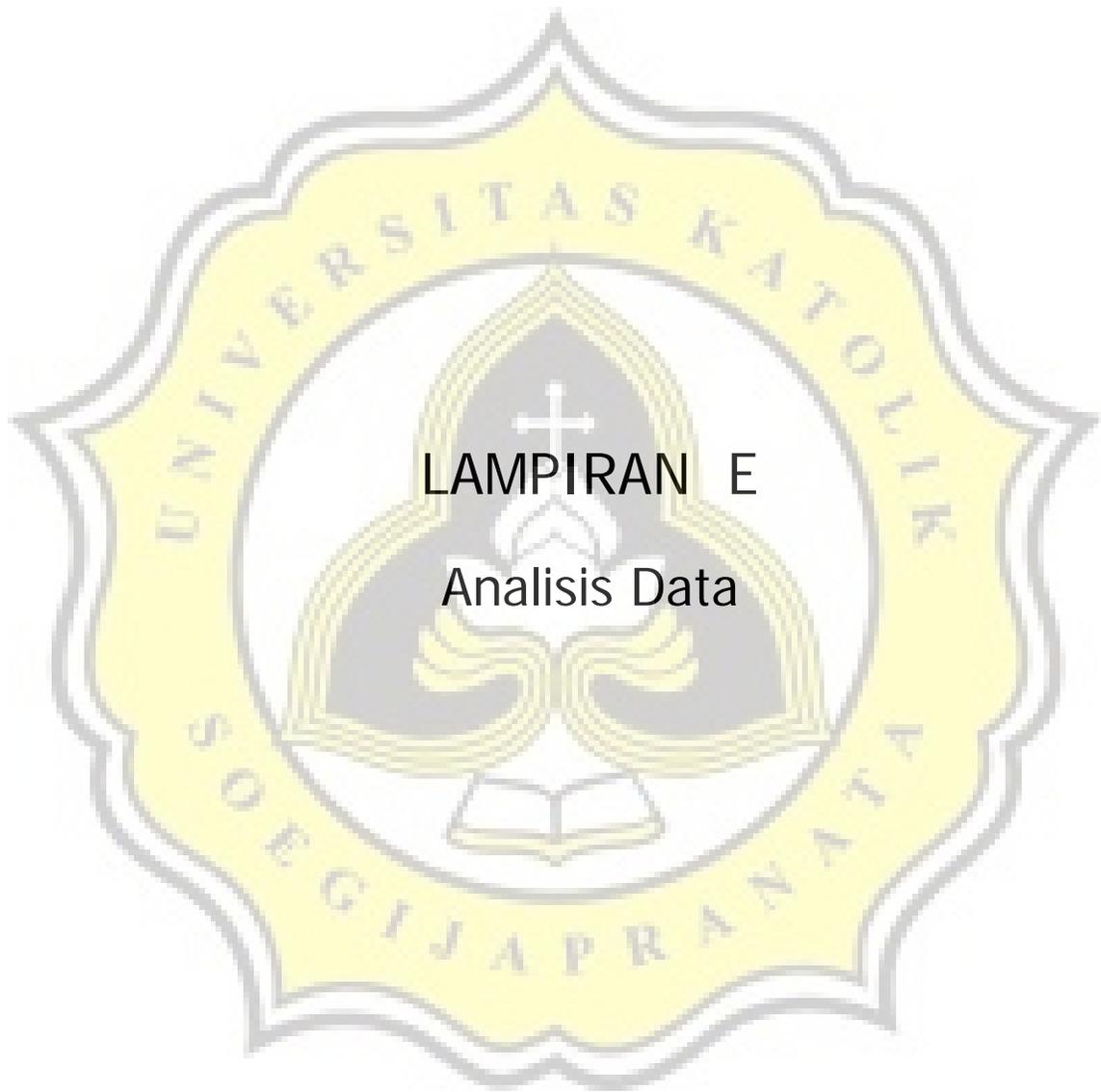


LAMPIRAN C
Data Penelitian Prestasi Kerja



LAMPIRAN D

Data Penelitian Motivasi Berprestasi



LAMPIRAN E

Analisis Data



LAMPIRAN F

Surat Penelitian

F-1 SURAT IJIN PENELITIAN

F-2 SURAT BUKTI PENELITIAN



LAMPIRAN F-1

Surat Ijin Penelitian



LAMPIRAN F-2
Surat Bukti Penelitian

HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI BERPRESTASI
DENGAN PRESTASI KERJA KARYAWAN *WAITER /*
WAITRESS BAGIAN *FOOD AND BEVERAGES*
HOTEL NOVOTEL SEMARANG

INTISARI

Oleh:
DIAN KUMALASARI
01.40.0197



FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2013



HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI BERPRESTASI
DENGAN PRESTASI KERJA KARYAWAN *WAITER /
WAITRESS* BAGIAN *FOOD AND BEVERAGES*
HOTEL NOVOTEL SEMARANG

INTISARI

Disahkan pada tanggal :

22 Januari 2013

Mengetahui

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Dekan

Pembimbing Utama

(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)

(Dr. Y. Bagus Wismanto, MS)

HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI
ERPRESTASI DENGAN PRESTASI KERJA KARYAWAN WAITER /
WAITRESS BAGIAN *FOOD AND BEVERAGES* HOTEL NOVOTEL
SEMARANG

Oleh:
DIAN KUMALASARI
01.40.0197

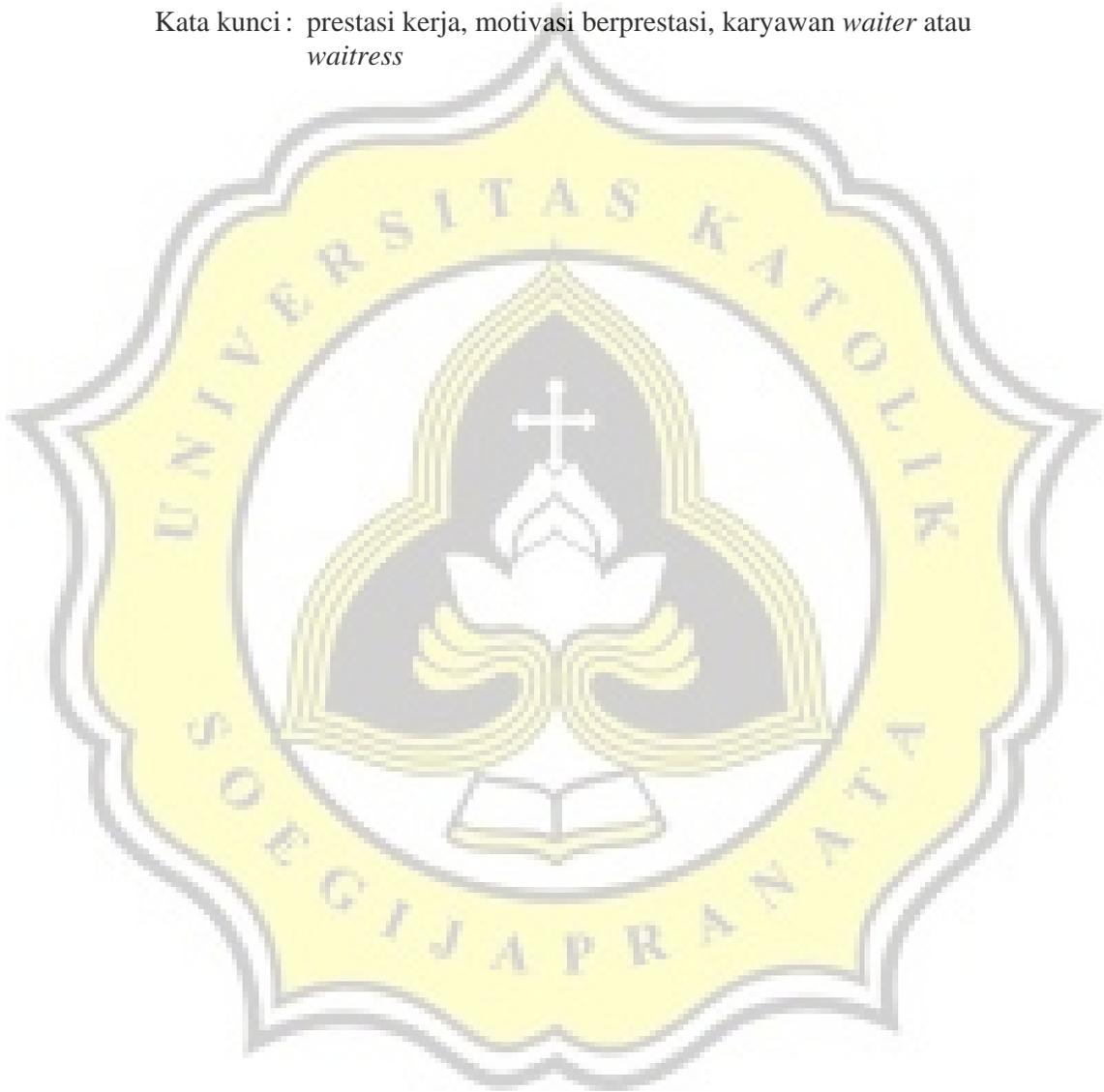
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* pada bagian *food and beverage* hotel Novotel Semarang. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*. Semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*, demikian juga sebaliknya. Subjek penelitian adalah 10 karyawan Hotel Novotel Semarang, dengan status sebagai *waiter* atau *waitress* pada bagian *food and beverage*, yang telah bekerja lebih dari enam bulan. Pada penelitian ini dilakukan studi populasi, yaitu semua jumlah populasi akan dijadikan subjek penelitian. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala untuk mengukur variabel motivasi berprestasi dan metode dokumentasi untuk mengukur prestasi kerja. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi *Spearman's rho*. Berdasarkan analisis data diperoleh nilai

korelasi sebesar 0,663 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja. Semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*, demikian juga sebaliknya.

Kata kunci : prestasi kerja, motivasi berprestasi, karyawan *waiter* atau *waitress*



Latar Belakang Masalah

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting (Carlos dkk, 2006, h.196). Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional. Pengelolaan sumber daya manusia secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, penilaian prestasi kerja, penataran, dan pengembangan karirnya (Mangkunegara, 2009, h.1).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa salah satu pengelolaan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan adalah prestasi kerja, agar sebuah perusahaan dikatakan berhasil atau dapat mencapai tujuannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Millter (dalam Suhartini, 1992, 62) yang mengatakan bahwa perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu memberikan aspirasi kepada karyawan sehingga memotivasi mereka untuk dapat berprestasi dengan baik.

Berkaitan dengan prestasi kerja karyawan, ternyata tidak mudah untuk dapat mewujudkannya. Mangkunegara (2009, h.1) mengatakan bahwa banyak karyawan yang sebenarnya secara potensi berkemampuan tinggi, tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Sama halnya dengan karyawan Hotel Novotel Semarang, melalui pengamatan dan perbincangan dengan karyawan bagian *waiter atau waitress* divisi *food and beverage*, didapatkan hasil bahwa karyawan bagian *waiter atau waitress* memiliki

prestasi kerja yang kurang. Hal ini ditunjukkan dengan adanya karyawan yang melakukan kekeliruan dalam melaksanakan perintah atasan, kurang cekatan dalam melayani pesanan tamu, kurang cermat dalam menyiapkan kelengkapan teknis pelayanan. Terdapat pula karyawan yang sudah lima tahun bekerja sebagai *waiter* atau *waitress* yang belum naik jenjang karirnya ke *captain*. Hal ini dikarenakan adanya hasil penilaian prestasi yang rendah sehingga tidak mendapat kesempatan promosi jabatan.

Data kepegawaian yang diperoleh dari hotel Novotel Semarang, menunjukkan bahwa terdapat lima karyawan yang sudah bekerja selama lima tahun, tetapi belum menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik sehingga sampai sekarang karyawan tersebut masih berada pada posisi *waiter* atau *waitress*.

Tidak semua karyawan yang memiliki prestasi kerja seperti yang tersebut di atas, terdapat pula mereka yang dapat berprestasi dalam pekerjaannya dan mendapatkan kenaikan jenjang karir. Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh hotel Novotel Semarang, diketahui bahwa masih terdapat banyak karyawan yang telah berhasil mencapai prestasi kerja. Mereka yang meraih prestasi kerja memperoleh promosi jabatan menjadi *captain* dan ada pula yang telah mencapai manager *food and beverage*.

Mangkunegara (2009, h.67) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja dinilai berdasarkan pada keberhasilan karyawan melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Prestasi kerja karyawan bagian *food and beverage* cukup penting karena keberhasilan sebuah hotel juga ditentukan oleh keberhasilan restorannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurmahani (2009, h.8), bahwa *food and beverage* adalah bagian yang sangat penting terutama di hotel, karena selain tamu menginap juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, di mana *food and beverage* merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian tata hidangan makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel.

As'ad (2001, h.2) mengatakan bahwa prestasi kerja dipengaruhi oleh perbedaan ciri-ciri personal individu yang meliputi bakat, inteligensi, bentuk tubuh, pendidikan, motivasi, kepribadian, dan pengetahuan. Salah satu faktor yang akan menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah motivasi, yaitu motivasi berprestasi karena lebih mengarah pada motivasi karyawan untuk mencapai prestasi kerja. Mc Clelland (dalam Martini dan Rostiana, 2003, h.25) memberi arti motivasi berprestasi sebagai suatu kebutuhan untuk memberikan prestasi yang mengungguli standar.

Alasan memilih faktor motivasi berprestasi didasarkan pada fenomena atau kasus seperti yang tertera di atas. Berdasarkan pengamatan tampak bahwa karyawan yang prestasi kerjanya rendah, juga kurang memiliki motivasi berprestasi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya karyawan yang mengerjakan tugasnya dengan asal-asalan yaitu yang penting tugas selesai dikerjakan tanpa mempertimbangkan kualitasnya, sehingga tugas tidak dikerjakan secara optimal agar hasilnya lebih baik.

Mengacu pada beberapa pendapat di atas maka dapat diasumsikan bahwa karyawan yang kurang memiliki motivasi berprestasi pada akhirnya prestasi kerjanya rendah. Hal ini tidak terlalu diyakini karena hanya didapatkan melalui wawancara dan pengamatan yang dilakukan secara singkat. Hal inilah yang masih menimbulkan pertanyaan pada peneliti, apakah ada hubungan antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja pada karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage* hotel Novotel Semarang?

Hubungan antara Motivasi Berprestasi dengan Prestasi Kerja

Seorang karyawan akan mampu mencapai kinerja maksimal jika ia memiliki motif berprestasi yang tinggi. Motif berprestasi yang perlu dimiliki oleh karyawan harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja (Mangkunegara, 2009, h.68). Hal ini juga sesuai dengan pendapat Ruky (dalam Carlos dkk, 2006, h.196) yang mengatakan bahwa untuk menghasilkan prestasi kerja yang tinggi seorang karyawan tidak hanya cukup memiliki keterampilan, tetapi ia juga harus memiliki keinginan dan kegairahan untuk berprestasi tinggi.

Orang yang memiliki motivasi berprestasi tinggi pada umumnya memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya, sehingga segala pekerjaan yang ada dalam tugas-tugasnya akan diselesaikan dengan baik. Orang yang memiliki motivasi berprestasi yang tinggi juga memiliki kebutuhan untuk mendapatkan umpan balik dari pekerjaannya, dan umpan balik yang diperolehnya dijadikan informasi untuk memperbaiki diri, bahkan perbaikan diri tersebut kadangkala bersifat inovatif. Ciri yang

ketiga adalah cenderung mengambil risiko yang sedang, sehingga segala pekerjaannya kemungkinan besar dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan ciri-ciri motivasi tersebut maka dapat diduga hal itu akan berpengaruh terhadap prestasi kerjanya.

Hasibuan (2009, h.94) mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan. McClelland (dalam Mangkunegara, 2009, h.68) berpendapat bahwa ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja. Motif berprestasi yang merupakan suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya, akan membantu karyawan agar dapat atau mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Notoatmodjo (2009, h.116) mengatakan bahwa dalam dunia kerja atau organisasi, motif berprestasi ini ditampakkan atau diwujudkan dalam perilaku kerja atau kinerja yang tinggi, selalu ingin bekerja dengan lebih baik dari sebelumnya atau lebih baik dari orang lain, serta mampu mengatasi kendala-kendala kerja yang dihadapi.

Siagian (2004, h.168) dengan mengutip dari pendapat McClelland, mengatakan bahwa dalam kehidupan organisasional, kebutuhan untuk berhasil biasanya tercermin pada adanya dorongan untuk meraih kemajuan dan prestasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Apabila seorang itu tergolong orang yang maksimalis atau memiliki motivasi berprestasi,

standar yang ditetapkan bagi dirinya sendiri adalah standar yang tinggi bahkan mungkin melebihi standar yang ditetapkan organisasi. Hal inilah yang dapat menyebabkan seorang karyawan dapat berprestasi dalam pekerjaannya akibat dari adanya motivasi berprestasi yang dimiliki. Bila seseorang tergolong sebagai insan yang minimalis atau kurang memiliki motivasi berprestasi, tidak mustahil bahwa standar yang ditetapkannya sebagai pegangan lebih rendah dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Mengacu pada beberapa uraian di atas mengenai keterkaitan antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja, maka dapat diketahui bahwa seorang karyawan yang memiliki motivasi berprestasi, dirinya memiliki standar yang unggul dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dirinya memiliki peluang untuk berhasil atau memperoleh prestasi kerja yang tinggi. Berbeda dengan karyawan yang kurang memiliki motivasi berprestasi, dirinya dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya hanya sebatas pada pandangan bahwa yang penting pekerjaannya selesai dikerjakan, tidak berdasarkan pada pencapaian dari prestasi kerja itu sendiri.

Hipotesis

Ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*. Semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*, demikian juga sebaliknya.

Metode Penelitian

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah 10 karyawan Hotel Novotel Semarang, dengan status sebagai *waiter* atau *waitress* pada bagian *food and beverage*, yang telah bekerja lebih dari enam bulan. Pada penelitian ini dilakukan studi populasi, yaitu semua jumlah populasi akan dijadikan sebagai subjek penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala untuk mengukur variabel motivasi berprestasi dan metode dokumentasi untuk mengukur prestasi kerja.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *Spearman's rho*.

Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai korelasi sebesar 0,663 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja. Semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*, demikian juga sebaliknya.

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat McClelland (dalam Mangkunegara, 2009, h.68) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja. Motif berprestasi yang merupakan suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya, akan membantu karyawan agar dapat atau mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Hal yang sama dikemukakan oleh Ruky (dalam Carlos dkk, 2006, h.196) yang mengatakan bahwa untuk menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, seorang karyawan tidak hanya cukup memiliki keterampilan, tetapi ia juga harus memiliki keinginan dan kegairahan untuk berprestasi tinggi.

Adanya motivasi berprestasi membuat karyawan memiliki kegairahan atau menetapkan standar yang unggul dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini mengakibatkan karyawan dapat lebih mengerahkan tenaga dan keterampilannya dalam meraih hasil kerja yang maksimal, atau dengan kata lain dapat meraih prestasi kerja yang bagus. Ketika karyawan menemukan kesulitan pekerjaan, dirinya akan tetap berupaya semaksimal mungkin mencari cara dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas. Karyawan tersebut tidak berhenti dengan satu cara melainkan berinovasi dalam penyelesaian pekerjaannya. Motivasi berprestasi inilah yang akan membuat karyawan senantiasa akan mempertahankan bahkan meningkatkan hasil kerjanya, sehingga lebih dimungkinkan mendapat prestasi dalam pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan McClelland (dalam Siagian, 2004, h.168), bahwa dalam kehidupan organisasional, kebutuhan

untuk berhasil biasanya tercermin pada adanya dorongan untuk meraih kemajuan dan prestasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Apabila seorang itu tergolong orang yang maksimalis atau memiliki motivasi berprestasi, standar yang ditetapkan bagi dirinya sendiri adalah standar yang tinggi bahkan mungkin melebihi standar yang ditetapkan organisasi. Hal inilah yang dapat menyebabkan seorang karyawan dapat berprestasi dalam pekerjaannya akibat dari adanya motivasi berprestasi yang dimiliki.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2009, h.116) yang mengatakan bahwa dalam dunia kerja atau organisasi, motif berprestasi ini ditampakkan atau diwujudkan dalam perilaku kerja atau kinerja yang tinggi, selalu ingin bekerja dengan lebih baik dari sebelumnya atau lebih baik dari orang lain, serta mampu mengatasi kendala-kendala kerja yang dihadapi. Hasibuan (2009, h.94) mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan.

Karyawan yang memiliki motivasi berprestasi pada umumnya memiliki tanggung jawab pribadi terhadap pekerjaannya, sehingga segala pekerjaan yang ada akan diselesaikan dengan baik. Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2009, h.68), bahwa seorang karyawan akan mampu mencapai kinerja maksimal jika ia memiliki motif berprestasi yang tinggi.

Berbeda dengan karyawan yang kurang memiliki motivasi berprestasi, dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya kurang memiliki energi dan semangat untuk meraih hasil kerja yang maksimal. Hal ini bisa saja dikarenakan adanya pandangan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan, asal diselesaikan tanpa memperhatikan hasil kerjanya (yang penting pekerjaannya selesai dikerjakan). Akibatnya pencapaian dari prestasi kerja menjadi kurang. Seperti yang dikemukakan McClelland (dalam Siagian, 2004, h.168), bahwa bila seseorang tergolong sebagai insan yang minimalis atau kurang memiliki motivasi berprestasi, tidak mustahil bahwa standar yang ditetapkannya sebagai pegangan lebih rendah dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Martini dan Rostiana (2003, h.25) mengatakan bahwa dengan motivasi berprestasi yang tinggi seseorang akan mengerjakan sesuatu secara optimal karena mengharapkan hasil yang lebih baik dari standar yang ada.

Terdapat kelemahan dalam penelitian ini, yaitu jumlah subjek terlalu sedikit yaitu hanya berjumlah 10 orang. Kelemahan lainnya adalah pada saat pelaksanaan pengumpulan data dilakukan tidak secara bersamaan di dalam satu ruangan, melainkan di tempat yang berbeda-beda dan pada waktu yang berbeda-beda. Tempat tersebut seperti di kantin dan di sela-sela jam istirahat subjek. Hal ini dianggap sebagai kelemahan karena situasi pada saat subjek mengisi skala dalam kondisi yang tidak formal.

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yaitu ada hubungan positif antara motivasi berprestasi dengan prestasi kerja

karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*. Semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin tinggi pula prestasi kerja karyawan *waiter* atau *waitress* bagian *food and beverage*, demikian juga sebaliknya.

Saran

4. Bagi subjek

Hendaknya karyawan dapat lebih meningkatkan motivasi berprestasi seperti memiliki tanggung jawab pribadi terhadap pekerjaan, memiliki kebutuhan untuk mendapatkan umpan balik dari suatu pekerjaan, inovatif, cenderung mengambil risiko yang “sedang” dalam arti tindakan-tindakannya sesuai dengan batas kemampuan yang dimilikinya. Motivasi berprestasi tersebut dapat meningkatkan prestasi kerja.

5. Bagi Hotel Novotel Semarang

Hendaknya pihak hotel dapat mendorong karyawannya agar memiliki motivasi berprestasi, karena hal tersebut dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan atau *training* mengenai motivasi seperti salah satunya adalah *achievement motivation training (AMT)*.

6. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti prestasi kerja disarankan untuk memperhatikan kelemahan dalam penelitian ini, yaitu dengan menambah jumlah subjek penelitian dan melakukan

pengambilan data kepada subjek secara bersamaan dalam satu ruangan. Saran lainnya adalah dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh, antara lain faktor internal atau individual (meliputi kemampuan atau IQ, keterampilan, pengalaman, usaha, jenis kelamin, usia, kepribadian, minat, bakat, sikap, persepsi terhadap peran dan usia, keterlibatan kerja, pengetahuan, dan pendidikan), dan faktor eksternal atau situasional (meliputi lingkungan kerja seperti kepemimpinan, imbalan, desain pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja, dan pendidikan, karakteristik organisasi, tujuan pekerjaan, metode kerja, kondisi perlengkapan kerja, lingkungan sosial dan ruang kerja).

