

PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA BERDAMPAK PADA KINERJA KARYAWAN DI HOTEL MURIA SEMARANG

Dyah Palupiningtyas^a, Henry Yuliamir^b, Enik Rahayu^c

^a Manajemen / upik.palupi3@gmail.com . STIEPARI Semarang

^b Manajemen / nakanoshinya72@gmail.com . STIEPARI Semarang

^c Manajemen / enikrahayu79@gmail.com . STIEPARI Semarang

ABSTRACT

This research was conducted at Hotel Muria Semarang which aims to analyze 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.

Keywords: *Competence, motivation, job satisfaction, and employee performance*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Hotel Muria Semarang yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan yang sedang mengalami kondisi buruk karena banyak kompetensi karyawan yang masih ada serta pemberian motivasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan. Karyawan jadi turnover. 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 pegawai, dan kepuasan kerja terhadap pengaruh kompetensi dan motivasi akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai, begitu pula sebaliknya.

Kata Kunci: Kompetensi, motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

1. PENDAHULUAN

Salah satu aset yang sangat berharga bagi suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Keberadaan sumber daya manusia ini ke depannya akan menentukan keberhasilan perusahaan di masa depan. Kemajuan atau kemunduran tercapai tidaknya visi dan misi perusahaan akan sangat tergantung pada keberadaan sumber daya perusahaan. 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 perilaku karyawan tersebut adalah penurunan kepuasan kerjayang pada akhirnya dapat berujung pada penurunan kinerja karyawan. Seperti halnya yang terjadi pada Hotel Muria Semarang, yang berdasarkan wawancara pendahuluan dari pihak personalia diperoleh informasi bahwa tingkat kinerja karyawan Hotel Muria Semarang mengalami penurunan dari tahun ke tahun, sehingga dikhawatirkan hal ini dapat mengganggu produktivitas serta menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Diduga terjadi penurunan kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang yaitu sering terjadinya complain dari tamu dikarenakan karyawan kurang memaksimalkan waktu dalam menyediakan produk baik barang

maupun jasa 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 Pustaka

Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Kompetensi (Siswanto, 2001) adalah suatu karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif, atau berperformansi superior di tempat kerja, atau pada situasi tertentu. Menurut Spencer and Spencer (1993) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, yaitu : (a). kompetensi intelektual, (b). kompetensi emosional, dan (c). kompetensi sosial.

Motivasi

“ Motivasi adalah pemberian kegairahan bekerja kepada pegawai. Dengan pemberian motivasi dimaksudkan pemberian daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya “ (Manullang, 1982). Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer/pimpinan membagikan pekerjaan kepada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

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 jasmanilain.
2. Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugianfisik 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 danperhatian.
5. Aktualisasi Diri, merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinyayang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Kepuasan Kerja

Robbins (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assesment*) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Faktor-faktor kepuasan kerja yang diambil berdasarkan pada *Job Descriptive Index*, dimana terdapat pengukuran yang standar terhadap kepuasan kerja, yang meliputi beberapa faktor yaitu pekerjaan itu sendiri, mutu dan pengawasan supervisi, gaji atau upah, kesempatan promosi, dan rekan kerja. *Job Description Index* adalah pengukuran terhadap kepuasan kerja yang dipergunakan secara luas. Riset menunjukkan bahwa *Job Description Index* dapat menyediakan skala kepuasan kerja yang valid dalam skala yang dapat dipercaya (Dipboye, Robert, Smith, Howell, 1994).

Kinerja

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 dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya (Umam, 2010). Kinerja merupakan

perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi (Priansa,2014). Tidak semua kriteria pekerjaan dapat digunakan dalam suatu penilaian kinerja karyawan, hal ini tentunya harus sangat disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai. Menurut Benardin & Russell (1998) ada 6 (enam) kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja :

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. *Timeliness* adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. *Cost – effectiveness* adalah tingkat sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan desain penelitian dengan pendekatan asosiatif.,tempat penelitian ini adalah di Hotel Muria Semarang. Data didapatkan dengan menggunakan teknik kuesioner, *documenter* dan studi pustaka. Analisis data menggunakan Uji Regresi Berganda dengan sejumlah sampel 114 karyawan tetap dan non tetap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Di Hotel Muria Semarang

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung dengan koefisien regresi kompetensi sebesar 0,653 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti **hipotesis pertama diterima**. Dengan demikian peningkatan kompetensi akan meningkatkan kepuasan kerja dan 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 Muria Semarang sadengan 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 Di Hotel Muria Semarang

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 $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti **hipotesis kedua diterima**. Dengan demikian peningkatan motivasi akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan penurunan motivasi kerja akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Diantara 5 dimensi yang diteliti, dimensi penghargaan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasn kerja, dengan rata-rata dimensi yaitu sebesar 4,59. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya bahwa setiap karyawan sangat wajib mendapatkan penghargaan bagi seorang karaywan yang berprestasi, dengan adanya penghargaan dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan, serta karyawan diberikan kesempatan mengembangkan diri secara masimal untuk meningkatkan karir, dan karyawan selalu mendapatkan reward oleh perusahaan atas prestasi yang telah dicapai.

Pendekatan teori kepuasan menekankan konsep isi, yaitu aspek kebutuhan sebagai faktor yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan motivasi seseorang. Pendukung pendekatan ini seperti: Maslow, Aldelfer, Herzberg, dan Mc Clelland beranggapan bahwa kebutuhan merupakan variabel yang dipandang sebagai penggerak munculnya motivasi. Hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan

positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki 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 Di Hotel Muria Semarang

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi kompetensi sebesar 0,329 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti **hipotesis ketiga diterima**. Dengan demikian peningkatan kompetensi seorang karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan 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, akan tetapi harus tetap ditingkatkan guna meningkatkan 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 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan 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 maka akan meningkatkan kinerja karyawan baik itu atasan maupun bawahan. Sebaliknya semakin rendah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan maka kinerja karyawan juga dirasakan menurun.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Muria Semarang

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi motivasi sebesar 0,293 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti **hipotesis keempat diterima**. Dengan demikian peningkatan motivasi akan meningkatkan kinerja karyawan dan penurunan motivasi kerja akan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil temuan di variabel motivasi secara umum memberikan tanggapan positif dan setuju mengenai motivasi yang ada Hotel Muria Semarang 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 positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rosalendo Eddy Nugroho (2017), semakin baik motivasi karyawan maka semakin baik pula tingkat kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Muria Semarang

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

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 dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya (Umam, 2010) Kepuasan anggota organisasi dapat dihubungkan dengan kinerja dan hasil kerja mereka serta imbalan dan hukuman yang

mereka terima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan hasil seperti sikap anggota organisasi, pergantian pekerjaan anggota organisasi, kemangkiran atau absensi, keterlambatan, dan keluhan yang biasa terjadi dalam suatu organisasi. Secara teori dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Edhi Prasetyo, semakin baik kepuasan kerja karyawan maka semakin baik pula tingkat kinerja karyawan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Di Hotel Muria Semarang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan. Hal ini dikuatkan dengan perhitungan analisis jalur yang menunjukkan bahwa nilai perhitungan tidak langsung (0,366) > nilai perhitungan langsung (0,329). Hal ini berarti **hipotesis keenam diterima** dan dapat dinyatakan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja serta berdampak pada kinerja karyawan. Dengan demikian peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi seorang karyawan diikuti dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka mutu kinerja akan meningkat dengan baik. 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

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta berdampak pada kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang

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). Hal ini berarti **hipotesis ketujuh diterima** dan dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian peningkatan kinerja karyawan dapat 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 2009). Sedangkan Herzberg dalam Sunyoto (2013), mengatakan bahwa motivasi orang bekerja secara umum dapat diklasifikasikan kedalam 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 merupakan dampak atau hasil dari keefektifan *performance* dan kesuksesan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang rendah pada organisasi adalah rangkaian dari menurunnya kinerja seorang pegawai, meningkatnya absensi, dan penurunan moral organisasi

KESIMPULAN

Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kompetensi terhadap kepuasan kerja di Hotel Muria Semarang. Peningkatan kompetensi meningkatkan kepuasan kerja dan penurunan kompetensi seseorang karyawan akan menurunkan kepuasan kerja. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel motivasi terhadap kepuasan kerja di Hotel Muria Semarang. Dengan adanya Motivasi yang tinggi oleh masing – masing karyawan maka akan menimbulkan rasa puas serta berdampak pada peningkatan mutu kerja.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Peningkatan kompetensi seorang karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan dan penurunan kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan menurun. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Peningkatan Motivasi akan meningkatkan kinerja karyawan dan penurunan motivasi kerja akan menurunkan kinerja karyawan.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan dan penurunan kepuasan kerja akan menurunkan kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja berdampak pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi seseorang karyawan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan maka mutu kinerja akan meningkat dengan baik. Terdapat pengaruh positif dan signifikan yaitu variabel kepuasan kerja berdampak pada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan meningkatkan motivasi diiringi dengan meningkatkan kepuasan kerja.

Daftar Pustaka

- Siswanto. 2001. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi : Materi Lokakarya. Departemen Teknik Industri ITB.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer. 1993. Competence Work: Model for Superior Performance. John Wiley and Sons, Inc.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2008, Perilaku Organisasi, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins Stephen P., 2001. Organizational Behavior (Terjemahan) Jilid 1, Edisi Kedelapan, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Dipboye, Robert, L., Smith, C. S., Howell, W. C., 1994, Understanding Industrial and Organizational Behavior, USA: Winston Inc.
- Benardin, H. John and Joyce E. A. Russell. 1998. Human Resources Management: An Experiential Approach. McGraw-Hill. Series In Management. New York.
- Umam, Khaerul. 2010. Perilaku Organisasi. Bandung: CV Pustaka Setia.