

PENGARUH A.C.H.I.E.V.E (*ABILITY, CLARITY, HELP, INCENTIVE, EVALUATION, VALIDITY, ENVIRONMENT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

Putu Melinda Yustin
I Gusti Bagus Rai Utama

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Humaniora
Universitas Dhyana Pura, Bali
Email: lyndamelindayustin@gmail.com
raiutama@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Hotel merupakan sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Dalam hal ini, faktor sumber daya manusia menjadi andalan utama bagi The Seminyak Beach Resort and Spa dalam bersaing di bidang industri pariwisata. Kinerja karyawan yang baik ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pengaruh A.C.H.I.E.V.E (*Ability, Clarity, Help, Incentive, Evaluation, Validity, Environment*) terhadap Kinerja Karyawan di The Seminyak Beach Resort and Spa. Untuk menjawab tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, digunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel A.C.H.I.E.V.E dan kinerja karyawan yang disebarkan kepada 130 responden karyawan The Seminyak Beach Resort and Spa. Jumlah skor pada jawaban kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis SEM-AMOS (*Structural Equation Modeling-Moment of Structural Analysis*).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SEM, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis, yaitu terbukti bahwa Clarity dan Incentive berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan The Seminyak Beach Resort and Spa. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka dapat diupayakan dengan memberikan pelatihan kemampuan dan pemenuhan kebutuhan setiap karyawan.

Kata Kunci: *ability, clarity, help, incentive, evaluation, validity, environment* dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Hotel is a accommodation facilities to stay for guests who come from various places. In this case, the human factor becomes the mainpoint for The Seminyak Beach Resort and Spa in competing in the tourism industry. Good employee performance is determined by the quality of human resources. Therefore, the aim of this research is to analyze the effect of A.C.H.I.E.V.E (Ability, Clarity, Help, Incentive, Evaluation, Validity, Environment) to the Employee Performance at The Seminyak Beach Resort and Spa. To answer the problem, datas are collected by questionnaire to 165 respondent that consist of the employees of The Seminyak Beach Resort and Spa relating to A.C.H.I.E.V.E and employee performance variables. Total scores on the questionnaire answers were analyzed by using analysis technique SEM-AMOS (Structural Equation Modeling-Moment of Structural Analysis).

Based on the analysis by using SEM, it can be concluded hypothesis, which proved that Clarity and Incentive positive and significant impact on the performance of the employees of The Seminyak Beach Resort and Spa. Based on the result of the analysis, it is concluded that in

order to improve the performance of employees, it can be pursued by providing training capabilities and meet the needs of each employee.

Keywords: ability, clarity, help, incentive, evaluation, validity, environment, employee performance.

1. PENDAHULUAN

Pulau Bali sebagai destinasi wisata merupakan salah satu pulau yang sudah dikenal sejak lama oleh sejumlah wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Salah satu objek wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Pantai Kuta.

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk berkompetisi untuk saling bersaing guna memperebutkan kedudukan sebagai perusahaan yang unggul. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam perusahaan dalam mencapai tujuan tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah "kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia atau anggota organisasi yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berpikir, kecerdasan emosional dan keterampilan fisik" (Gorda, 2006:10).

Setiap perusahaan berupaya agar memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Hal yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah mengenai kinerja pegawai. Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2011:67) adalah "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

The Seminyak Beach Resort and Spa merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Seminyak tepatnya di Jalan Kayu Aya, Seminyak Beach, yang menyediakan jasa akomodasi tidak hanya untuk menginap saja bahkan dalam penyediaan makanan dan minuman.

Menurut Hersey, dkk dalam Wibowo (2012:101) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang disingkat menjadi ACHIEVE, yaitu: *Ability*, seperti *knowledge* dan *skill* (pengetahuan dan keterampilan); *Clarity*, seperti *understanding* atau *role perception* (pemahaman atau persepsi peran); *Help*, seperti *organizational support* (dukungan organisasi); *Incentive*, seperti *motivation* atau *willingness* (motivasi atau kemauan); *Evaluation*, seperti *coaching* dan *performancefeedback* (pembinaan dan umpan balik kinerja); *Validity*, seperti *valid* dan *legal personnel practices* (valid dan praktek personil hukum); dan *Environment*, seperti *environmental fit* (lingkungan yang tepat).

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

- 1) Apakah *Ability* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 2) Apakah *Clarity* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 3) Apakah *Help* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 4) Apakah *Incentive* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 5) Apakah *Evaluation* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 6) Apakah *Validity* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?

- 7) Apakah *Environment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?
- 8) Variabel manakah yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa?

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel dari A.C.H.I.E.V.E terhadap kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa dan untuk mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Seminyak Beach Resort and Spa yang berlokasi di Jalan Kayu Aya, Seminyak Beach, PO. BOX.1085 TBB, Bali 80361, Indonesia. Telp: (+62 361) 730814, Fax: (+62 361) 730815, Email: info@theseminyak.com, Website: www.theseminyak.com. Adapun objek dari penelitian ini adalah A.C.H.I.E.V.E dan kinerja karyawan.

Menurut Sugiyono (2009:116) sampel adalah "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di The Seminyak Beach Resort and Spa dengan menggunakan metode pengambilan sampel Probability Sampling dengan teknik Simple Random Sampling (Sampel Acak Sederhana). Pengukuran sampel dihitung dengan menggunakan teori Hair et al dalam Ferdinand (2002:47) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah antara 100-200 sampel. Dengan mengacu pada pendapat Hair tersebut, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berkisar antara 100-200 sampel. Dijelaskan juga bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter dan maksimal adalah 10 observasi dari setiap estimated parameter. Dalam penelitian ini, jumlah indikator penelitian sebanyak 26 indikator, sehingga untuk menentukan jumlah sampel yang akan dihitung, setiap butir indikator yang akan diuji dikalikan 5. Jadi, $26 \times 5 = 130$ orang responden, maka untuk penelitian ini ditetapkan akan menggunakan 130 orang responden dan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di The Seminyak Beach Resort and Spa. Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan perangkat lunak program SEM-AMOS (*Structural Equation Modeling-Moment of Structural Analysis*) version 16.0.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengukur sikap responden terhadap setiap pertanyaan atau pernyataan menggunakan skala likert 1-5. Riduwan dan Sunarto (2012:20), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Netral (N), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS) dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di The Seminyak Beach Resort and Spa terhadap karyawan sebanyak 130 orang, dapat diketahui beberapa karakteristik dari responden, yaitu berdasarkan departemen, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja sebagai berikut.

Tabel 1
Karakteristik Responden

Jenis Responden	Karakteristik	Persentase (%)
Departemen	Accounting	9,2
	Sales & Marketing	2,3
	Human Resource	2,3
	Housekeeping	17,7
	Food & Beverage	35,4
	Front Office	21,5
	Engineering	11,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	67,7
	Perempuan	32,3
Usia	18-24 tahun	11,5
	25-35 tahun	81,5
	>35 tahun	6,9
Pendidikan	SMK/SMA	10,0
	D1	22,3
	D2	29,2
	D3	18,5
	D4	0,8
	S1	19,2
Masa Kerja	<1 tahun	10,0
	1 tahun	53,1
	2 tahun	25,4
	3 tahun	9,2
	4 tahun	1,5
	>5 tahun	0,8

Sumber: Data diolah (2015)

Deskripsi hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian, terutama mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan dan dalam penelitian ini menggambarkan responden atas item-item pernyataan yang diajukan.

Tabel2
Deskripsi Hasil Penelitian

Kode	Indikator	1	2	3	4	5	Frekuensi S dan SS
		STS	TS	N	S	SS	
X1.1	Pelatihan dan pengembangan karir yang sama	0	0	0	29	101	100%
X1.2	Penguasaan teknologi	0	3	0	48	79	98%
X1.3	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target	0	0	2	56	72	99%
X2.1	Jadwal pekerjaan	0	11	15	43	61	80%
X2.2	Metoda kerja	0	0	11	65	54	92%
X2.3	Urutan pekerjaan	0	0	11	48	71	92%
X3.1	Dukungan organisasional	0	0	8	45	77	94%
X3.2	Dukungan supervisor	0	0	1	56	73	99%
X3.3	Dukungan rekan kerja	0	0	9	45	76	93%
X4.1	Lama bekerja	0	1	28	55	46	78%
X4.2	Kebutuhan	0	1	2	26	101	98%
X4.3	Keadilan dan kelayakan	1	0	9	72	48	92%
X5.1	Pencapaian target perusahaan	0	0	4	43	83	97%
X5.2	Tugas sesuai dengan posisi karyawan	0	0	11	52	67	92%
X5.3	Penilaian mengenai potensi diri	0	0	22	60	48	83%
X6.1	Uraian kerja	0	5	2	54	69	95%
X6.2	Standar kerja	0	0	1	46	83	99%
X6.3	Tanggung jawab	0	0	10	52	68	92%
X7.1	Kebersihan	4	11	17	36	62	75%
X7.2	Keamanan	0	0	9	56	65	93%
X7.3	Fasilitas kantor yang mendukung	0	0	11	69	50	92%
Y1	Jumlah pekerjaan	0	0	5	60	65	96%
Y2	Kualitas pekerjaan	0	0	1	49	80	99%
Y3	Ketepatan waktu	0	0	4	55	71	97%
Y4	Kehadiran	0	0	7	38	85	95%
Y5	Kemampuan kerja sama	0	0	2	49	79	99%

Keterangan: STS: Sangat Tidak Setuju; TS: Tidak Setuju; N: Netral, S: Setuju; SS: Sangat Setuju

Sumber: Data diolah (2015)

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, yaitu dengan mengukur korelasi antar variabel dengan skor total variabel (Sugiyono, 2009:172). Instrumen dinyatakan valid bila koefisien korelasi (r) $\geq 0,3$ dan instrumen dinyatakan tidak valid bila koefisien korelasi (r) $< 0,3$. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen dapat dipercaya, handal dan akurat karena merupakan indikator dari variabel (Sugiyono, 2009:172). Instrumen dikatakan reliabel bila koefisien Alpha Cronbach (r_i) $> 0,6$ dan instrumen dikatakan tidak reliabel apabila koefisien Alpha Cronbach (r_i) $< 0,6$. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid dimana koefisien korelasi masing-masing indikator $\geq 0,3$. Hasil uji reliabilitas

menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel dimana nilai *Alpha Cronbach* masing-masing indikator $\geq 0,6$.

Analisis Model Struktural (SEM)

1) Hasil Pengujian Analisis Faktor Konfirmatori (CFA)

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Ability* diketahui bahwa untuk indikator dari *Ability* koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel *Ability*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Clarity* diketahui bahwa untuk indikator dari *Clarity* koefisien C.R. lebih kecil dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah tidak kuat untuk mendefinisikan variabel *Clarity*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Help* diketahui bahwa untuk indikator dari *Help* koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel *Help*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Incentive* diketahui bahwa untuk indikator dari *Incentive* koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel *Incentive*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Evaluation* diketahui bahwa untuk indikator dari *Evaluation* koefisien C.R. lebih kecil dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah tidak kuat untuk mendefinisikan variabel *Evaluation*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Validity* diketahui bahwa untuk indikator dari *Validity* koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel *Validity*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel *Environment* diketahui bahwa untuk indikator dari *Environment* koefisien C.R. lebih kecil dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah tidak kuat untuk mendefinisikan variabel *Environment*.

Hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel kinerja karyawan diketahui bahwa untuk indikator dari kinerja karyawan koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau dari CFA, ke-3 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel kinerja karyawan.

2) Hasil Uji Kelayakan *Full Model*

Hasil uji konstruk penelitian dan hasil uji kelayakan *full model* menunjukkan nilai *cut-of-value* dan *Goodness of Fit* hasil model, terlihat tidak ada satupun kriteria yang baik. Ketidaksesuaian model teoritis dengan data di lapangan disebabkan oleh berbagai hal, seperti: (1) pemilihan indikator penelitian yang kurang mewakili variabel latennya (variabel yang tidak dapat diamati dan diukur secara langsung, sehingga memerlukan indikator untuk mengukurnya), (2) terdapat beberapa indikator yang saling tumpang tindih sehingga sulit dibedakan oleh para responden dalam menjawab dan memberikan jawaban.

Tabel 3
Hasil Uji Kelayakan Model

<i>Goodness of fit Index</i>	<i>Cut-of Value</i>	Hasil Model	Keterangan
Chi-square (X ² /df)	2 - 3	7.069	Kurang Baik
RMSEA	< 0.08	0.217	Kurang Baik
GFI	> 0.90	0.463	Kurang Baik
AGFI	> 0.90	0.341	Kurang Baik
TLI	> 0.95	0.228	Kurang Baik
CFI	> 0.95	0.320	Kurang Baik
NFI	> 0.90	0.298	Kurang Baik

Sumber: Data diolah (2015)

3) Hasil Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji kelayakan model SEM-AMOS, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis yang dilihat dari tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4 Uji Hipotesis

Variabel			<i>Estimate</i>	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kinerja	←	<i>Ability</i>	0,373	0,146	2,552	0,011	Signifikan
Kinerja	←	<i>Clarity</i>	0,109	0,089	1,216	0,224	Tidak signifikan
Kinerja	←	<i>Help</i>	-0,541	0,129	-4,183	***	Tidak signifikan
Kinerja	←	<i>Incentive</i>	0,980	0,343	2,858	0,004	Signifikan
Kinerja	←	<i>Evaluation</i>	0,054	0,072	0,748	0,454	Tidak signifikan
Kinerja	←	<i>Validity</i>	-0,154	0,681	-0,226	0,822	Tidak signifikan
Kinerja	←	<i>Environment</i>	2,242	2,304	0,973	0,331	Tidak signifikan

S.E = Standard Error, C.R. = Critical Ratio, P = Probability

Sumber: Data diolah (2015)

Ability (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) yang ditunjukkan oleh nilai CR (Critical Ratio) sebesar 2,552 dan nilai *probability* sebesar 0,011. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat untuk penerimaan H1, yaitu nilai CR yang lebih besar dari 2,00 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

Incentive (X4) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) yang ditunjukkan oleh nilai CR (Critical Ratio) sebesar 2,858 dan nilai *probability* sebesar 0,004. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat untuk penerimaan H4, yaitu nilai CR yang lebih besar dari 2,00 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Clarity, Help, Evaluation, Validity* dan *Environment* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, hanya *Ability* dan *Incentive* yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel *Incentive* yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada The Seminyak Beach Resort and Spa. Ini dibuktikan dari hasil nilai CR variabel *Incentive* lebih besar daripada variabel *Ability* dan nilai probabilitas variabel *Incentive* lebih kecil daripada variabel *Ability*.

Manajemen The Seminyak Beach Resort and Spa sudah dengan baik menerapkan kinerja terhadap karyawannya. Pemberian insentif memiliki pengaruh yang lebih dominan didalam meningkatkan kinerja karyawan, namun diharapkan para pimpinan lebih memperhatikan lagi kemampuan dan kebutuhan karyawan agar kinerjanya semakin membaik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Gorda, I.G.N. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi Cetakan Ketiga*. Denpasar: Astabrata Bali.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Ramaja Rosdakarya.
- Mazura. 2012. *Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Volume 1, No 1, Desember 2012 halaman 19-27.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Cetakan Keempat*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Nugraheny. 2009. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Semarang*.
- Riduwan dan Sunarto, H. 2012. *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis Cetakan Kelima*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, Reyner. 2014. *Pengaruh Evaluasi Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Kompensasi dan Pengembangan Karier sebagai Variabel Intervening pada PT X di Probolinggo*. Jurnal Agora Volume 2 Nomor 1 tahun 2014.
- Siahaan, Betty Zelda. 2011. *Pengaruh Kemampuan Kerja, Persepsi Peran dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Negeri Jakarta*. Jurnal Manajemen Pendidikan Voume 2 Nomor 1 tahun 2011.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET (Penerbit Andi).
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga Cetakan Keenam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).
- Yossa, Sevvu dan Zunaidah. 2013. *Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian Tugas dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.11 No.4 Desember 2013.