

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA
KLINIK BIDAN IIS JONI JAKARTA
THE EFFECT OF COMPETENCE OF EMPLOYEE AND MOTIVATION ON PERFORMANCE
OF EMPLOYEE
CLINIC MIDWIVES IIS JONI JAKARTA**

Deriananda Jesistara Rayiki
Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom
deriananda.rayiki@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu asset penting yang dimiliki oleh organisasi maupun perusahaan tidak lepas dari kinerja pegawai. Untuk memperoleh kinerja yang baik, maka perlu memperbaiki kompetensi dan motivasi kerja. Seorang pemimpin yang baik tentunya akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan memotivasi pegawai dengan tujuan agar semangat untuk bekerja dan memberikan kinerja yang maksimal. Kompetensi pegawai dan motivasi kerja merupakan faktor penting untuk memperoleh kinerja yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Klinik Bidan IIS JONI. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deksriptif kausal. Pemilihan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh. Data yang ada dianalisis menggunakan program SPSS ver. 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai secara keseluruhan termasuk pada kategori sangat tinggi dengan nilai persentase skor total yang diperoleh yaitu sebesar 88,3% dan motivasi kerja termasuk kedalam kategori sangat tinggi dengan nilai persentase yang diperoleh sebesar 83,6%. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 77,5% dan sisanya sebesar 22,5% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci :Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

One important asset that is owned by the organization or company can not be separated from the performance of employees. To obtain good performance, it is necessary to improve the competence and motivation. A good leader creates an environment that is comfortable and motivating employees with the goal of keeping the spirit to work and provide maximum performance. Employee competence and motivation are important factors to obtain good performance.

This research aimed to examine the effect of employee competence and motivation on employee performance in IIS JONI Midwives Clinic. The research method used is quantitative methods and data analysis using multiple linear regression. This type of research is descriptive causal research. The sample selection using sampling "Jenuh" methods. Existing data were analyzed using the program SPSS ver. 23.

The results showed that the overall competence of the employees included in the category of very high value total percentage score obtained in the amount of 88.3% and motivation included into the category with a very high percentage of the value gained 83.6%. The coefficient of determination obtained for 77.5% and the remaining 22.5% is influenced by other independent variables were not examined.

Keywords: Competence of Employee, Motivation, Performance of Employees

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan memiliki suatu tujuan yang telah tertera dalam GBHN (Garis-garis Besar Haluan Negara) adalah meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat dan mengatasi masalah kesehatan terutama melalui upaya pencegahan dan peningkatan pemerataan pelayanan kesehatan agar dapat terjangkau oleh masyarakat sampai ke pelosok pedesaan.

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai, 2009:547). Dari pengertian tersebut dapat dirumuskan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seorang bidan. Dengan demikian kinerja seorang bidan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Wirawan (2009:9), kinerja mempunyai hubungan kausal dengan kompetensi (*competency* atau *ability*). Kinerja merupakan fungsi dari kompetensi, sikap dan tindakan. Kompetensi melukiskan karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif.

Faktor lain yang juga memegang peranan penting dalam pelaksanaan kerja pegawai adalah motivasi. Kinerja dipengaruhi oleh motivasi yang merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk berperilaku ke arah tujuan.

Menurut Robbins (2008:222) motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Klinik Bidan IIS JONI Jakarta.

2. TINJAU PUSTAKA

2.1 Pengertian Organisasi

Organisasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *organon* berarti alat. Menurut Para ahli manajemen dalam filsafat manajemen (2012:117) memberikan pengertian organisasi yaitu, menurut James D. Mooney mengatakan bahwa "*Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose*" (organisasi adalah setiap bentuk kerja sama mencapai tujuan bersama). Sedangkan menurut Robbins mengatakan bahwa organisasi adalah sistem yang terdiri atas pola aktivitas kerja sama yang dilakukan dengan teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Robbins (2008:11), Perilaku Organisasi (PO) adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Perilaku organisasi adalah sebuah bidang keahlian khusus yang mempunyai pokok ilmu pengetahuan yang umum.

2.2 Kompetensi

Scale dalam Sutrisno (2011:201) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:201) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

2.2.1 Dimensi Kompetensi Pegawai

Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

3. Kemampuan/ketrampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

2.3 Motivasi

Menurut Mc Clelland dalam Rivai (2009:841) mengatakan bahwa motivasi adalah kesediaan dalam mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual.

2.3.1 Teori Motivasi Mc Clelland

Teori ini dikemukakan oleh Mc Clelland (Robbins, 2008:230), menyatakan bahwa ada tiga hal penting yang menjadi kebutuhan manusia, yaitu:

1. Kebutuhan prestasi (*Need for achievement*), tercermin dari keinginan mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya. Ia menentukan tujuan yang wajar dapat memperhitungkan resiko dan ia berusaha melakukan sesuatu secara kreatif dan inovatif.
2. Kebutuhan afiliasi (*Need for affiliation*), kebutuhan ini ditujukan dengan adanya bersahabat.
3. Kebutuhan kekuasaan (*Need for power*), kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain, dia peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi dan ia mencoba menguasai orang lain dengan mengatur perilakunya dan membuat orang lain terkesan kepadanya, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya.

2.4 Kinerja

Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.4.1 Dimensi Kinerja

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian menurut Bernadin dan Russel dalam Gomes (2005:142) yaitu:

1. *Quantity of Work*, jumlah kerja yang dilakukan dalam satu periode yang telah ditentukan
2. *Quality of Work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.
3. *Job Knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*, keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain.
6. *Dependability*, kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
7. *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities*, menyangkut kepribadian, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

3. METODE PENELITIAN

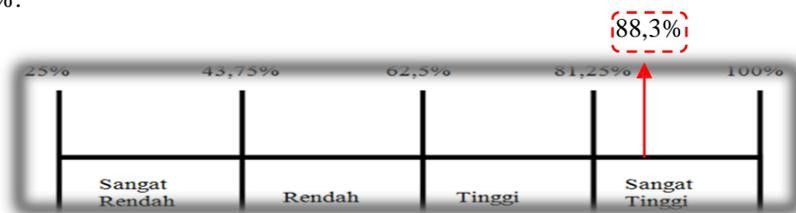
Jenis penelitian ini adalah deskriptif kausal. Menurut Sugiyono (2011:59) penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable

mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2001:85), sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana investigasi seluruh elemen populasi memungkinkan, mengingat jumlah sampel yang akan diteliti tidak terlalu banyak dan mudah dihitung.

4. PEMBAHASAN

Analisi deskriptif penelitian ini yang menjadi responden adalah para pegawai/bidan di Klinik Bidan IIS JONI Jakarta, yaitu sebanyak 12 orang. Berdasarkan rata-rata hasil deskriptif analisis tanggapan responden terhadap kompetensi pegawai berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 88,3%.



Gambar 4.4
Garis Kontinum kompetensi pegawai (X₁)

Untuk rata-rata hasil deskriptif analisis tanggapan responden terhadap motivasi kerja berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 83,6%.



Gambar 4.10
Garis Kontinum motivasi kerja (X₂)

Dan untuk rata-rata hasil deskriptif analisis tanggapan responden terhadap kinerja pegawai berada pada kategori 84,6%.



Gambar 4.13

Garis Kontinum kinerja pegawai (Y)

Selanjutnya dilakukan penelitian analisis regresi linier berganda untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi pegawai (X₁) dan motivasi kerja (X₂) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Klinik Bidan IIS JONI Jakarta. Model regresi berganda yang akan dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kinerja
- α : Koefisien Regresi (Konstanta)
- β_1 : Koefisien regresi untuk kompetensi
- β_2 : Koefisien regresi untuk motivasi kerja
- x_1 : Kompetensi
- x_2 : Motivasi Kerja

Toleransi kesalahan (α) yang ditetapkan sebesar 5% dengan taraf signifikansi sebesar 95%.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Refresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.701	.478		1.467	.176
	Kompetensi	.377	.155	.457	2.440	.037
	Motivasi Kerja	.369	.126	.547	2.920	.017

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 0,701 + 0,377 X_1 + 0,369 X_2$$

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

- a. Persamaan di atas memiliki konstanta sebesar 0.701.

- b. Setiap kenaikan satu satuan dari kompetensi pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0.377 satuan dan setiap penurunan satu satuan dari kompetensi pegawai maka akan menurunkan kinerja pegawai sebesar 0.377 satuan.
- c. Setiap kenaikan satu satuan dari motivasi kerja maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0.369 satuan dan setiap penurunan satu satuan dari motivasi kerja maka akan menurunkan kinerja pegawai sebesar 0.369 satuan.

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Klinik Bidan IIS JONI Jakarta dapat diuji menggunakan uji F (simultan). Untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen, dengan hipotesis 3 (H₃) yaitu: kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Hasil uji F dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.580	2	.290	15.467	.001 ^b
	Residual	.169	9	.019		
	Total	.749	11			

- a. Dependent Variable: Kinerja
- b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi

Dari Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa model persamaan ini memiliki tingkat signifikansi, yaitu 0,001 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen, yaitu kompetensi pegawai dan motivasi kerja dalam model penelitian ini secara simultan dapat berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kinerja pegawai dan bisa dinyatakan bahwa H₃ dalam penelitian ini terbukti.

Selanjutnya dapat dilakukan pengujian koefisien (R²) yang juga dapat dilakukan secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R²) secara simultan dapat dilihat pada table 4.10 :

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi (Simultan)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.775	.725	.1370

- a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi

Uji determinasi menunjukkan bahwa nilai (Adjusted R Square) 0.775 hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh 77,5% terhadap kinerja pegawai dan sisanya 22.5% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya akan dilihat Besarnya nilai koefisien determinasi secara parsial dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Tabel 4.9
 Hasil Koefisien Determinasi (Parsial)

Model	Standardized Coefficients	Correlations		
		Beta	Zero-order	Partial
1 (Constant)				
Kompetensi	.457	.749	.631	.386
Motivasi Kerja	.547	.791	.698	.462

a. Dependent Variable: Kinerja

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- Kompetensi Pegawai di Klinik Bidan IIS JONI.**
 Kompetensi pegawai di Klinik Bidan IIS JONI secara keseluruhan termasuk pada kategori sangat tinggi dengan nilai persentase skor total yang diperoleh yaitu sebesar 88,3%. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Bidan IIS JONI mampu menyediakan pegawai yang mempunyai kemampuan serta pengetahuan dalam menangani pasien/konsumen. Dari keseluruhan variabel kompetensi pegawai item pertanyaan rata-rata mendapatkan penilaian sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Klinik Bidan IIS JONI sangat mampu dalam menolong pasien/konsumen serta bidan/pegawai memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan pasien/konsumen.
- Motivasi Kerja di Klinik Bidan IIS JONI.**
 Motivasi kerja di Klinik Bidan IIS JONI termasuk kedalam kategori sangat tinggi dengan nilai persentase yang diperoleh sebesar 83,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai merasa puas atas lingkungan kerja serta pemberian intensif dari pihak klinik. Dari keseluruhan item pertanyaan motivasi kerja rata-rata berada pada kategori tinggi. Hal ini membuktikan bahwa pegawai mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki perasaan dihormati.
- Besarnya pengaruh kompetensi pegawai secara parsial terhadap kinerja pegawai di Klinik Bidan IIS JONI.**
 Berdasarkan hasil uji t variabel kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil regresi linier berganda , ditemukan nilai probabilitas kompetensi pegawai (Kompetensi) sebesar 0.037 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%, dan koefisien regresi dari variabel Kompetensi menunjukkan nilai 0.377. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga bisa dinyatakan bahwa H₁ dalam penelitian ini terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Klinik Bidan IIS JONI memiliki kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu

pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

4. **Besarnya pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai di Klinik Bidan IIS JONI.**

Berdasarkan hasil uji t variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil regresi linier berganda, ditemukan nilai probabilitas motivasi kerja (Motivasi Kerja) sebesar 0.017 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 5%, dan koefisien regresi dari variabel motivasi kerja menunjukkan nilai 0.369. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga bisa dinyatakan bahwa H_2 dalam penelitian ini terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Klinik Bidan IIS JONI mendapatkan dorongan dari pihak klinik untuk bertanggung jawab dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan sesuai target yang sudah ditentukan.

5. **Besarnya pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Klinik Bidan IIS JONI.**

Kompetensi pegawai dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis secara simultan memiliki tingkat signifikansi, yaitu 0,001 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi α (0,05). Besarnya pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai terlihat dari nilai (Adjusted R Square) 0.775 hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh 77,5% terhadap kinerja pegawai dan sisanya 22.5% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak diteliti.

5.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan ataupun bagi penelitian selanjutnya.

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Untuk Klinik Bidan IIS JONI agar menambahkan pegawai karena akan lebih baik untuk proses pembagian tugas agar mengurangi beban kerja dari masing-masing pegawai/bidan yang sudah kerja di klinik Bidan IIS JONI.
2. Variabel kompetensi pegawai dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Klinik Bidan IIS JONI disarankan agar tetap meningkat kompetensi dari masing-masing pegawai agar kemampuan dan pengetahuan tentang layanan medis makin meningkat serta lebih meningkat kan dorongan kepada pegawai agar pegawai dapat mencapai tujuan sesuai dengan tugas yang sudah diberikan. Selain itu Klinik Bidan IIS JONI juga memperhatikan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Klinik Bidan IIS JONI. Untuk peneliti selanjutnya disarankan :

1. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 12 responden, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden sehingga hasilnya dapat lebih valid.
2. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada variabel kompetensi pegawai dan motivasi kerja tersebut maka untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel independen lainnya sehingga diharapkan dapat menjelaskan pengaruh persentase variabel independen yang lebih besar terhadap kinerja pegawai, baik pada sektor usaha yang sama ataupun berbeda. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan agar menambahkan landasan teori yang belum digunakan dalam penelitian ini. Diharapkan juga penelitian dilakukan

dengan ruang lingkup yang lebih luas, serta mencakup berbagai faktor lainnya dalam menentukan responden, seperti tempat tinggal, jumlah pendapatan, dan lainnya.

3. Melakukan penelitian mengenai kompetensi pegawai dan motivasi kerja pada bidang jasa lain seperti hotel, perbankan dan sebagainya sehingga hasil penelitian dapat dijadikan perbandingan.

6. Daftar pustaka

- Gomes, Faustino Cardoso. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan ke-9)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Rivai. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- , (2008). *Perilaku Organisasi Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartika, Rika. (2012). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru di SMK PGRI 1 Bandar Lampung Tahun 2011*. Institut Manajemen Telkom
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- , (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- , (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.