

DETERMINAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL

SUMBERKIMA HILL

TESIS

oleh

Ni Putu Adnyaswari

NIM 2329131057



**PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**

**DETERMINAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL
SUMBERKIMA HILL**

TESIS

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Magister
Pendidikan Program Studi S2 Ilmu Manajemen**



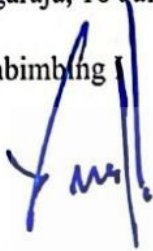
**PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2025

**Proposal Tesis oleh Ni Putu Adnyaswari ini telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti Ujian Tesis**

Singaraja, 18 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.

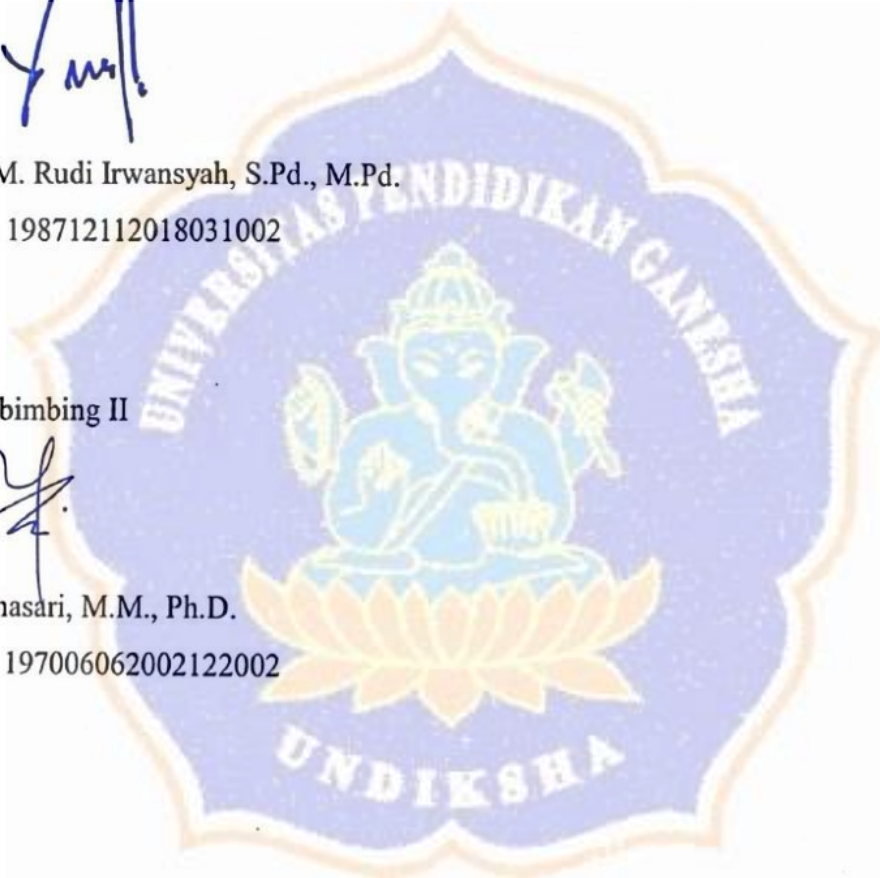
NIP. 198712112018031002

Pembimbing II



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002



Tesis oleh Ni Putu Adnyaswari ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal:

oleh

Tim Penguji


.....

Ketua

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.

NIP 198309212015041001


.....

Anggota

Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.

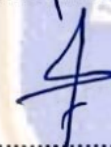
NIP 198712112018031002


.....

Anggota

Trianasari, M.M., Ph.D

NIP 197006062002122002


.....

Anggota

Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.

NIP 198304242009121002


.....

Anggota

Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd

NIP 198005032006042003

Mengetahui Direktur

Program Pascasarjana Undiksha,


.....

Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 21 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



Ni Putu Adnyaswari

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Determinan Kinerja Karyawan Di Hotel Sumberkima Hill”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Magister Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Trianasari, M.M., Ph.D, sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., dan Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd, sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Owner Sumberkima Hills yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Sumberkima Hills;
5. Manajer Sumberkima Hills yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini;
6. Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Bapak I Wayan Mastra dan Ibu Ni Wayan Yeni selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

11. Kadek Andre Karisma Dewantara, seseorang yang selalu setia menemani saya dalam proses penyusunan tesis ini. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan pengertian yang tak henti-hentinya.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 21 Juli 2025

Penulis



ABSTRAK

Adnyaswari, Ni Putu (2025), Determinan Kinerja Karyawan Di Hotel Sumberkima Hill. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. dan Pembimbing II : Trianasari, M.M., Ph.D.

Kata-kata kunci: Determinan, Kinerja Karyawan, Industri pariwisata,

Kinerja karyawan menjadi kunci untuk mempertahankan reputasi serta memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu pada akomodasi perhotelan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti diketahui terdapat beberapa masalah kinerja karyawan di beberapa hotel di Bali barat, salah satunya adalah Sumberkima Hills. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh determinan kinerja karyawan yaitu: kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Sumberkima Hill. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal dimana data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5 terhadap responden yang berjumlah sebanyak 120. Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan uji menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis statistik yang terdiri dari (1) uji F serta (2) uji t dan (3) koefisien determinasi (R^2) menggunakan program SPSS. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan ditemukan bahwa kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Sumberkima Hill. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi positif bagi industri pariwisata khususnya Bali. Mengingat persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, terutama di era pasca-pandemi di mana layanan pelanggan yang unggul menjadi pembeda utama antara satu hotel dengan yang lain. Hotel-hotel seperti Sumberkima Hill perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan secara mendalam untuk dapat bertahan dan berkompetisi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Penjelasan Istilah.....	12
1.8 Rencana Publikasi	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Kinerja Karyawan	16
2.1.2 Kemampuan	21
2.1.3 Motivasi	23
2.1.4 Lingkungan Kerja.....	25
2.1.5 Kepemimpinan	27
2.1.6 Budaya Organisasi	29
2.2 Kajian Penelitian Relevan	32
2.3 Kerangka Penelitian	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.4 Variabel Penelitian	45
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	50

3.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	52
3.7 Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	60
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian	67
4.1.2 Uji Asumsi Klasik	69
4.1.3 Uji Hipotesis	72
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP	93
5.1 Rangkuman	93
5.2 Simpulan	95
5.3 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA :	98
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	32
Tabel 3. 1 Sampel Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Indikator Pengukur Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	46
Tabel 3. 3 Indikator Pengukur Variabel X1 (Kemampuan).....	47
Tabel 3. 4 Indikator Pengukur Variabel X2 (Motivasi)	48
Tabel 3. 5 Indikator Pengukur Variabel X3 (Lingkungan Kerja)	48
Tabel 3. 6 Indikator Pengukur Variabel X4 (Kepemimpinan).....	49
Tabel 3. 7 Indikator Pengukur Variabel X1 (Budaya Organisasi)	50
Tabel 4.1 Paparan Pendistribusian Kuisioner Penelitian	60
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden.....	61
Tabel 4.3 Persepsi Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 4.4. Persepsi Responden Pada Variabel Kemampuan.....	63
Tabel 4. 5. Persepsi Responden Pada Variabel Motivasi.....	64
Tabel 4.6 Persepsi Responden Pada Variabel Lingkungan Kerja.....	65
Tabel 4.7 Persepsi Responden Pada Variabel Kepemimpinan	65
Tabel 4. 8 Persepsi Responden Pada Variabel Budaya Organisasi.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72

Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komplain Ketidak Puasan Pelanggan Melalui Ulasan Google.....	10
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	49



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	110
Lampiran 3. Uji Instrumen.....	120
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik.....	125
Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda	127
Lampiran 6. Uji Hipotesis	128
Lampiran 7. R Tabel.....	130
Lampiran 8. T Tabel	131
Lampiran 9. F Tabel	132

