

## Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel MOB Kuta

I Made Ryan Iswaratama<sup>1</sup>, Ni Desak Made Santi Diwyartha<sup>2</sup>, I Nyoman Sukana Sabudi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan [ryaniswaratama@gmail.com](mailto:ryaniswaratama@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan [santidiwyartha@yahoo.com](mailto:santidiwyartha@yahoo.com)

<sup>3</sup> Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan [nsabudi@gmail.com](mailto:nsabudi@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

Dalam industri perhotelan yang kompetitif, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci penentu keberhasilan operasional. Hotel MOB Kuta sebagai salah satu hotel berbintang di Bali dituntut untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kinerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi (X1) dan motivasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel MOB Kuta. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 85 karyawan dari populasi yang diketahui sebanyak 122 karyawan Hotel MOB Kuta. Hasil menunjukkan kompetensi dan motivasi terbukti berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Hotel MOB Kuta. Hal ini dibuktikan oleh uji F dimana nilai Fhitung > Ftabel yaitu  $71,638 > 3,90$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Kompetensi dan Motivasi secara simultan memiliki kontribusi untuk mempengaruhi Kinerja sebesar 63,6% dalam kategori kuat dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Kompetensi meningkat maka akan meningkatkan Kinerja begitu pula jika Motivasi meningkat maka akan meningkatkan Kinerja. temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi dan pemberian motivasi yang tepat dapat secara langsung meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

*Kata Kunci:* Kompetensi, Motivasi, Kinerja Karyawan, Hospitaliti, Hotel MOB Kuta

### ABSTRACT

---

In the competitive hospitality industry, the quality of human resources is one of the key factors determining operational success. Hotel MOB Kuta, as one of the star-rated hotels in Bali, is required to continuously maintain and improve the performance of its employees. This study aims to determine the influence of competence (X1) and motivation (X2) on employee performance (Y) at Hotel MOB Kuta. The research method employs a quantitative approach, with a sample size of 85 from a known population of 122. The results indicate that competence and motivation have a simultaneous impact on employee performance at Hotel MOB Kuta. This is evidenced by the F-test, where the calculated F-value (Fhitung) is greater than the critical F-value (Ftabel), i.e.,  $71.638 > 3.90$ , and the significance level is less than  $\alpha = 0.000 < 0.05$ . Competence and motivation simultaneously contribute to influencing performance by 63.6% in the strong category, with the remaining 36.4% influenced by other variables not used in this study. Increased competence leads to improved performance, and similarly, increased motivation leads to improved performance. These findings indicate that enhancing competence and providing appropriate motivation can directly improve employee productivity and work quality.

*Keywords:* Competence, Motivation, Employee Performance, Hospitality, MOB Kuta Hotel

---

### PENDAHULUAN

Bali dikenal secara internasional atas keindahan alam dan industri pariwisatanya, yang berkontribusi besar pada perekonomian Indonesia. Perkembangan pesat sektor pariwisata mendorong peningkatan kebutuhan akomodasi, termasuk hotel, yang harus bersaing ketat dalam memberikan layanan berkualitas. Keberhasilan hotel sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang unggul, karena SDM merupakan aset strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (Saemi, 2022; Imbron & Pamungkas, 2021). Kinerja karyawan menjadi faktor kunci

dalam industri perhotelan, dipengaruhi oleh kompetensi dan motivasi. Kompetensi mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang relevan dengan pekerjaan, sementara motivasi merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mempengaruhi semangat kerja (Kasmir, 2016; Hamali, 2018; Septiadi et al., 2020).

Hotel MOB Kuta, satu-satunya properti Ovolo Group di Indonesia, menghadapi tantangan terkait kompetensi dan motivasi karyawan. Observasi di departemen Human Resources menunjukkan masih terbatasnya jam pelatihan dan adanya penurunan motivasi akibat beban kerja tinggi, yang berdampak pada kualitas layanan. Meskipun telah dilakukan pelatihan dan pemberian insentif, masih terdapat ruang perbaikan dalam pengelolaan SDM.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel MOB Kuta, untuk merumuskan strategi peningkatan layanan dan daya saing. Rumusan masalah: (1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan? (2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan? (3) Apakah kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## LANDASAN TEORI

### A. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai sesuai tanggung jawab dan SOP perusahaan (Nabila & Syarvina, 2022; Tiyo Warmadi & Arifin, 2020; Firmansyah & Carli, 2024). Kinerja mencakup produktivitas, perilaku kerja, ketepatan waktu, dan pencapaian target. Indikator Kinerja menurut (Robbins, 2022) adalah: kualitas kerja – kerapihan, ketelitian, hasil kerja. Kuantitas kerja – kecepatan dan kemampuan menyelesaikan tugas. Tanggung jawab – hasil kerja dan pengambilan keputusan. Kerja sama – jalinan kerja sama dan kekompakan. Inisiatif – kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah. Faktor yang mempengaruhi kinerja (Anita Sukmawati et al., 2023; Faridah & Yoeliastuti, 2024; Mathis & Jackson, 2012): Internal: pengetahuan, keterampilan, motivasi, kepribadian, sikap. Eksternal: gaya kepemimpinan, interaksi kerja, lingkungan kerja, fasilitas, gaji, teknologi.

### B. Kompetensi Kerja

Kompetensi kerja adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik pribadi yang memengaruhi kinerja (Eksan & Dharmawan, 2020; Bukhari & Pasaribu, 2019; Rohmat, 2020). Kompetensi memastikan pekerjaan dilakukan sesuai target dan standar. Indikator Kompetensi (Fahri et al., 2022): keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge), sikap (self-concept), sifat (trait), motif dan peran sosial. Faktor yang mempengaruhi: kepercayaan dan nilai, keahlian, pengalaman, karakteristik personal, motivasi, kondisi emosional, kapasitas intelektual.

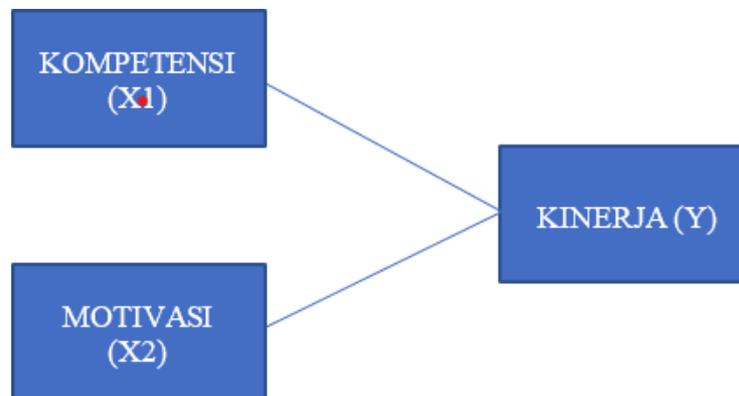
### C. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah kekuatan internal yang mengarahkan, mengintensifkan, dan mempertahankan perilaku kerja (Rahutama, 2021; Wahjono, 2021; Mangkunegara, 2016; Serdamayanti, 2022). Indikator motivasi (Hasibuan, 2019): kebutuhan fisik (gaji, bonus,

tunjangan), rasa aman (jaminan sosial, perlengkapan keselamatan), kebutuhan sosial (hubungan kerja harmonis, kerja tim), penghargaan (bonus kinerja, pelatihan, promosi), perwujudan diri (kesempatan mengembangkan potensi). Faktor yang Mempengaruhi (Saliano et al., 2022): gaji, bonus, hubungan kerja, pembagian tugas, kesempatan berprestasi, kondisi kerja, kenyamanan, masa kerja, dan tantangan pekerjaan.

#### D. Kerangka Pemikiran

Menurut (Syah putri et al,2022) Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

#### E. Hipotesis

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Nabila & Syarvina, 2022). Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Eksan & Dharmawan, 2020) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Anjani,2019); (Almadani,2019); (Rumijati, 2021), kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan. Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: H01: Tidak ada pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan di hotel MOB Kuta. Ha1: Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di hotel MOB Kuta.

Kinerja karyawan adalah produktivitas setiap karyawan yang menghasilkan imbalan, baik yang bersifat berwujud maupun tidak. (Firmansyah & Carli, 2021). Kinerja yang baik dapat dihasilkan salah satunya dengan adanya motivasi yang diberikan suatu

perusahaan (Umar & Norawati,2022). Motivasi yang baik dapat memmberikan kinerja yang karyawan yang baik (Tsuraya & Fernos,2023). Teori ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan motivasi dan kinerja karyawan. Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: H02: Tidak ada pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan di hotel MOB Kuta. Ha2: Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di hotel MOB Kuta.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai kesuksesan dan keberhasilan suatu perusahaan. Kompetensi adalah pedoman yang dapat digunakan perusahaan untuk menunjukkan kepada karyawannya mengenai pekerjaan yang tepat (Eksan & Dharmawan, 2020). motivasi kerja adalah kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan (Rahutama,2021). Dari hasil penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh (Eksan & Dharmawan, 2020) didapatkan hasil analisis terbukti bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: H03: Tidak ada pengaruh secara simultan kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel MOB Kuta. Ha3: Kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel MOB Kuta.

#### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan operasional yang ada di Hotel MOB, berjumlah 122 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sensus atau dikenal dengan sampling jenuh Menurut (Antoro,2024.) menyatakan bahwa sampling jenuh merupakan teknik pengumpulan data dengan menjadikan seluruh populasi sebagai sampel penelitian dan digunakan ketika populasi kurang dari 100 responden. Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan MOB dengan jumlah sebanyak 85 responden, Rumus Slovin adalah metode yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan dalam survei dari populasi yang besar. Rumus ini lebih sederhana dibandingkan dengan rumus statistik lainnya, namun memberikan hasil yang cukup representatif. Jadi, dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel yang dibutuhkan penulis bulatkan menjadi sekitar 85 orang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sinambela, 2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Karakteristik penelitian kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan data yang menggambarkan karakteristik objek, peristiwa, atau situasi (Sekaran & Bougie, 2022). Untuk memperoleh data yang diinginkan, penulis terlebih dahulu merancang penelitian berdasarkan hipotesis yang dibuat pada penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu kompetensi, motivasi, dan kinerja karyawan. Selanjutnya menentukan instrumen penelitian berdasarkan variabel penelitian yaitu dari teknik pengumpulan data kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari lokasi penelitian di Hotel MOB.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner/angket Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner termasuk dalam metode pengumpulan data yang efisien karena peneliti mengetahui variabel yang diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dalam cakupan luas yang melibatkan banyak responden yang tersebar di wilayah yang berbeda. Pernyataan yang termuat dalam kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup maupun pernyataan terbuka. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut (Sugiyono, 2022) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Uji validitas adalah pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya (Budiastuti & Bandur, 2021). Uji validitas digunakan untuk mengetahui keakuratan instrumen dalam suatu penelitian (Revida, 2022). Menurut (Hair et al. 2022) uji validitas konvergen dikatakan valid apabila nilai outer loading  $> 0,7$  dan nilai Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,5$ . Nilai variabel pada uji validitas diskriminan dikatakan valid apabila nilai cross loading  $> 0,7$  (Hair et al., 2022).

Uji reliabilitas merupakan pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apabila dilakukan secara berulang (Budiastuti & Bandur, 2022). Reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk mengindikasikan apakah indikator penelitian stabil (Sekaran & Bougie, 2021). Alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai composite reliability  $> 0,7$  (Abdillah & Hartono, 2022). Pengelolaan data dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan program SPSS (Statistical Program for Social Science) untuk mendapatkan hasil yang akurat dan mempermudah serta mempercepat dalam melakukan pengolahan data. Penyebaran kuesioner yang dijadikan sebagai data primer pada penelitian. Pertanyaan berdasarkan indikator yang ada di definisi operasional variabel. Kuesioner dibuat pada Google Form yang dimana akan diisi oleh sampel sejumlah 85 responden. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu variabel bebas (independen variabel) dan variabel terikat (dependen variabel). Kompetensi dan Motivasi (X) merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dan kinerja karyawan (Y) merupakan variabel terikat. Teknik Analisis Data dilakukan melalui uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis dilakukan melalui uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Jenis kelamin didominasi dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (54,12%). Sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (45,88%). Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi dengan responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia responden terbagi menjadi empat rentang usia. Responden didominasi dengan rentang usia 26 sampai 35 tahun dengan jumlah sebanyak 43 orang (50,59%), kemudian responden dengan rentang usia 36 sampai dengan 45 tahun dengan jumlah sebanyak 23 orang (27,06%), selanjutnya responden dengan rentang usia 17 – 25 tahun dengan jumlah sebanyak 14 orang (16,47%) dan terakhir responden dengan rentang usia 46 - 55 tahun dengan jumlah sebanyak 5 orang (5,88%). Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan rentang usia 26 sampai dengan 35 tahun.

Berdasarkan Pendidikan Terakhir responden terbagi menjadi lima kategori Pendidikan Terakhir. Responden didominasi dengan Pendidikan Terakhir sebagai Diploma (D1/D2/D3) dengan

jumlah 43 orang (50,59%), kemudian responden dengan Pendidikan Terakhir sebagai Sarjana (S1) sebanyak 19 orang (22,35%), selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir sebagai diploma IV / sarjana terapan sebanyak 14 orang (16,47%), kemudian responden dengan pendidikan terakhir sebagai SMA/SMK/ sederajat sebanyak 7 orang (8,24%) dan sisanya dengan pendidikan terakhir sebagai pasca sarjana (S2/S3) dengan jumlah 2 orang (2,35%). Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir sebagai Diploma (D1/D2/D3).

Berdasarkan departemen responden terbagi menjadi sepuluh kategori departemen. Responden didominasi dengan asal departemen *F&B Service* sebanyak 20 orang (23,53%), selanjutnya responden dengan asal departemen *F&B Culinary* sebanyak 12 orang (14,12%), kemudian responden dengan asal departemen *Finance, Front Office, Sales & Marketing* masing-masing sebanyak 10 orang (11,76%), selanjutnya responden dengan asal departemen *Engineering* dan *Housekeeping* masing-masing sebanyak 8 orang (9,41%), kemudian responden dengan asal departemen *Human Resources* dan *Spa* masing-masing sebanyak 3 orang (3,53%), terakhir responden dengan asal departemen *Administration & General* berjumlah 1 orang (1,18%). Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan asal departemen *F&B Service*.

## B. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Rekap data kuesioner dilakukan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam instrumen penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Variabel Kompetensi terdiri dari 9 butir pernyataan, Motivasi mencakup 8 pernyataan, dan kinerja karyawan terdiri dari 8 pernyataan. Penelitian ini melibatkan 85 responden yang merupakan karyawan Hotel MOB Kuta.

### 1. Variabel Kompetensi (X1)

Rata-rata nilai dari variabel Kompetensi (X1) secara keseluruhan sebesar 2,68 berarti Kompetensi Di Hotel MOB Kuta. berada pada interval 2,61 – 3,40 dengan kategori cukup baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Kompetensi (X1) yaitu pada pernyataan ke-9 sebesar 2,78 yaitu "Saya selalu berusaha menjaga hubungan kerja yang baik dengan semua pihak.". Sedangkan rata-rata terendah yaitu pada pernyataan ke-5 sebesar 2,49 yaitu "Wawasan yang saya miliki membantu saya dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.". Secara umum, kompetensi karyawan tergolong cukup baik dari sisi hubungan kerja, namun masih terdapat kekurangan dalam hal wawasan dan pemahaman teknis yang mendalam. Perlu adanya pelatihan rutin berbasis kebutuhan kerja aktual agar karyawan tidak hanya unggul dalam komunikasi, tetapi juga kompeten dalam keterampilan teknis dan operasional. Karyawan memiliki kemampuan *interpersonal* yang kuat dan menjunjung tinggi kerja sama tim. Dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada koordinasi antar departemen (seperti *front office, housekeeping, dan F&B*), relasi kerja yang baik menjadi fondasi penting dalam memastikan pelayanan berjalan lancar. Karyawan menunjukkan sikap profesional dalam menjalin komunikasi dengan rekan kerja, karena budaya kerja yang positif di lingkungan hotel dan dapat menjadi modal penting dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif. Karyawan merasa kurang memiliki pengetahuan atau pemahaman mendalam terhadap pekerjaan mereka. Pelatihan teknis atau pengembangan keahlian yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan masih belum maksimal dilakukan. Sebagai hotel yang berstandar internasional, keterampilan teknis dan pemahaman prosedur yang tepat sangat penting, seperti contohnya staf

*front office* yang tidak memahami sistem reservasi dengan baik bisa menimbulkan kesalahan dalam pemesanan, atau staf *F&B* yang kurang memahami SOP makanan dapat menyebabkan kesalahan penyajian.

## 2. Variabel Motivasi (X2)

Rata-rata nilai dari variabel Motivasi (X2) secara keseluruhan sebesar 2,66 berarti Motivasi Di Hotel MOB Kuta. berada pada interval 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Motivasi (X2) yaitu pada pernyataan ke-2 sebesar 2,81 yaitu “Saya merasa puas dengan sistem penggajian dan pemberian tunjangan di perusahaan ini.”. Sedangkan rata-rata terendah yaitu pada pernyataan ke-8 sebesar 2,45 yaitu “Saya mendapatkan peluang untuk pelatihan keterampilan.”. Sistem kompensasi di MOB Kuta telah cukup memadai dan diapresiasi oleh karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Namun, kepuasan terhadap gaji tidak selalu sejalan dengan semangat kerja jika tidak diimbangi dengan motivasi intrinsik seperti pengakuan atau peluang berkembang. Karyawan merasa kurang diapresiasi atas usaha atau pencapaian mereka. Dalam dunia kerja modern, terutama di sektor *hospitality* yang penuh tekanan, pengakuan non-material seperti pujian, penghargaan karyawan bulanan, atau sekadar *feedback* positif sangat memengaruhi semangat kerja. Ketiadaan sistem pengakuan yang konsisten bisa membuat karyawan merasa usahanya tidak dihargai, yang dalam jangka panjang menurunkan motivasi dan meningkatkan turnover. Motivasi karyawan masih tergolong cukup baik dari aspek finansial, tetapi lemah dalam aspek psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan. Hotel perlu memperkuat sistem penghargaan berbasis kinerja dan menciptakan budaya kerja yang memberi apresiasi secara aktif terhadap pencapaian karyawan.

## 3. Variabel Kinerja (Y)

Rata-rata nilai dari variabel Kinerja (Y) secara keseluruhan sebesar 2,67 berarti Kinerja secara keseluruhan Di Hotel MOB Kuta. berada pada interval 2,61 – 3,40 dengan kategori cukup baik. Rata-rata terendah untuk pernyataan variabel Kinerja (Y) sebesar 3,33 terdapat pada pernyataan ke-4 yaitu “Target kerja yang diberikan kepada saya realistis dan dapat dicapai.”. Sedangkan rata-rata tertinggi pada pernyataan ke-8 dengan nilai rata-rata 2,76 yaitu “Saya menjaga nama baik perusahaan”. Ada persepsi negatif dari karyawan terhadap sistem penetapan target kerja yang ada. Banyak karyawan merasa bahwa beban kerja yang mereka terima tidak seimbang dengan kapasitas atau sumber daya yang tersedia. Permasalahan ini sering kali terjadi dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti hotel, terlebih di masa-masa sibuk atau saat tingkat okupansi tinggi. Sistem penjadwalan kerja yang belum fleksibel, keterbatasan jumlah staf, dan tuntutan pelayanan yang terus meningkat membuat karyawan merasa kesulitan dalam mencapai target. Hal ini berdampak langsung terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan, bahkan bisa menimbulkan stres kerja berkepanjangan. Ketika target tidak realistis, karyawan bisa kehilangan semangat, bekerja secara terburu-buru, dan berisiko menurunkan kualitas layanan kepada tamu. Karyawan memiliki komitmen yang kuat terhadap reputasi dan citra perusahaan. Dalam industri perhotelan, menjaga nama baik perusahaan adalah aspek esensial yang tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas tamu. Karyawan tampaknya memahami bahwa setiap tindakan atau ucapan mereka menjadi representasi langsung dari brand hotel. Oleh karena itu, mereka berupaya menjaga sikap, pelayanan, dan etika kerja yang sesuai dengan standar internasional yang diharapkan dari hotel seperti Hotel MOB Kuta. Kesadaran ini belum sepenuhnya diimbangi dengan kinerja operasional yang optimal karena masih terdapat

indikator kinerja lainnya yang rendah. Kinerja karyawan di Hotel MOB Kuta berada pada kategori cukup baik, dengan keunggulan pada komitmen tinggi terhadap nama baik perusahaan. Karyawan memiliki semangat untuk menjaga citra hotel, yang mencerminkan rasa memiliki dan tanggung jawab yang kuat. Namun, masih terdapat tantangan besar dalam hal manajemen beban kerja dan penetapan target. Target yang dianggap tidak realistis berisiko menurunkan motivasi kerja, menyebabkan kelelahan mental, dan berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan, perlu adanya evaluasi kembali terhadap penetapan target kerja agar lebih realistis, penyesuaian beban kerja berdasarkan situasi aktual di lapangan, pelibatan karyawan dalam perumusan indikator kinerja dan penyediaan pelatihan yang mendorong efisiensi dan efektivitas kerja tanpa menambah tekanan berlebih.

#### **4. Pembahasan Hasil Variabel Kompetensi (X1) Terhadap Kinerja (Y)**

Kompetensi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pada Hotel MOB Kuta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel Kompetensi dengan nilai thitung > ttabel yaitu  $6,628 > 1,989$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Nilai  $\beta$  dari Kompetensi adalah 0,520 yang berarti jika Kompetensi mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel lainnya tetap maka Kinerja akan mengalami kenaikan. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan.

#### **5. Pembahasan Hasil Variabel Motivasi (X2) Terhadap Kinerja (Y)**

Motivasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pada Hotel MOB Kuta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel Motivasi dengan nilai thitung > ttabel yaitu  $3,093 > 1,989$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,003 < 0,05$ . Nilai  $\beta$  dari Motivasi adalah 0,298 yang berarti jika Motivasi mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel lainnya tetap maka Kinerja akan mengalami kenaikan. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan.

#### **6. Pembahasan Hasil Variabel Kompetensi (X1) dan Motivasi (X2) Terhadap Kinerja (Y)**

Kompetensi dan Motivasi terbukti berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja di Hotel MOB Kuta. Hal ini dibuktikan oleh uji F dimana nilai Fhitung > Ftabel yaitu  $71,638 > 3,90$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Kompetensi dan Motivasi memberikan pengaruh kuat terhadap Kinerja, hal ini dilihat dari hasil uji koefisien determinasi bahwa variabel Kompetensi memiliki kontribusi sebesar 63,6% terhadap Kinerja dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi Kinerja selain Kompetensi dan Motivasi yakni lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, pelatihan, disiplin kerja, beban kerja, kompensasi dan tunjangan, work life balance, budaya organisasi dan loyalitas karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurwin & Frianto (2021), Habib Sofi et al., (2024), Indrajaya, (2023), Wijayanto & Riani, (2021) Afriliani & sakarina (2024) yang menyatakan bahwa Kompetensi dan Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Hal ini dapat diartikan ketika Kompetensi meningkat maka Kinerja juga akan semakin meningkat karena memiliki pengaruh signifikan antara Kompetensi terhadap Kinerja begitu juga dengan Motivasi meningkat maka Kinerja juga akan semakin meningkat. Kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan di Hotel MOB Kuta. Variabel kompetensi dan

motivasi terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam membentuk kinerja karyawan, terutama dalam menghadapi dinamika operasional dan standar pelayanan tinggi di industri perhotelan berbintang internasional. Kompetensi dan motivasi yang kuat secara simultan, karyawan akan lebih siap menghadapi tekanan kerja, mampu mencapai target dengan cara yang lebih efektif.

## KESIMPULAN

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel MOB Kuta ( $t = 6,628 > 1,989$ ;  $p = 0,000$ ;  $\beta = 0,520$ ). Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel MOB Kuta ( $t = 3,093 > 1,989$ ;  $p = 0,000$ ;  $\beta = 0,298$ ). Kompetensi dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja ( $F = 71,638 > 3,90$ ;  $p = 0,000$ ) dengan kontribusi 63,6% (kategori kuat).

Saran yang diberikan bagi manajemen Hotel MOB Kuta: tingkatkan efektivitas pelatihan, mencakup kemampuan interpersonal, teknis, dan wawasan kerja, serta menambah jam pelatihan sesuai standar hotel internasional, perkuat motivasi intrinsik melalui pelatihan berbasis kebutuhan tiap departemen dan pengakuan kinerja dengan reward non-finansial, dan mengatur beban kerja secara proporsional dengan volume tamu, terapkan rotasi shift yang fleksibel, dan libatkan karyawan dalam evaluasi target untuk menjaga motivasi dan mencegah kelelahan kerja.

## REFERENSI

- Abidin, Z., Margono, H., Ariyanti, A., & Darmanto, R. F. (2022). Kompensasi, Motivasi dan Kompetensi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi Sebagai Moderating. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 24(1), 11.
- Afriliani, D., & Sakarina, S. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada Encar Daihatsu Palembang. *Jurnal Studi Islam Lintas Negara*, 6(2).
- Anita Sukmawati, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2023). Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 239–248.
- Ekonomi, J. et al. (2023). Mufakat: Kepemimpinan Efektif dalam Industri Perhotelan: Tinjauan Pustaka (Vol. 2).
- Eksan, F., & Dharmawan, D. (2020a & 2020b). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Astra International Daihatsu, Tbk Cibubur. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(2).
- Faridah, F., & Yoeliastuti, Y. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT Aneka Jaya Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(2), 724.
- Firmansyah, D., & Carli, A. A. P. (n.d.). Analisis Dampak Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. *JEMeS*.
- Habib Sofi, M., Hasanah, S., & Negeri Semarang, P. (2024). Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang MT Haryono. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(2).
- Indrajaya, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja di PT. Tractorindo Mitra Utama Mojokerto. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 157–165.
- Palupiningtyas, D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta Berdampak pada Kinerja Karyawan di Hotel Muria Semarang. *Jurnal Multidisiplin Sosial Humaniora*, 2(3).
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1).
- Nabila, V. S., & Syarvina, W. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Rizki Kurniawan, E. et al. (2024). Analisis Peranan Sektor Pariwisata di Provinsi Bali dengan Pendekatan Input-Output. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 387–393.
- Saemi, L. (n.d.). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Karyawan.

- Septiadi, M. D., Marnisah, L., & Handayani, S. (2020). Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT Brawijaya Utama Palembang, 1(1).
- Tiyo Warmadi, B., & Arifin, S. (n.d.). Analisis Kinerja Karyawan Room Boy pada Departemen Housekeeping di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Ebbank, 13(1).
- Wijayanto, B. K., & Riani, A. L. (2021). The Influence of Work Competency and Motivation on Employee Performance. *Society*, 9(1), 83–93.