

Pengaruh Faktor Kompetensi Individu, Faktor Dukungan Organisasi, Faktor Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai

Influence of Individual Competency Factors, Organizational Support Factors, Management Support Factors for Employee Performance (Case Study at Grand Dian Hotel)

Jamilatun Hikmah¹, Slamet Bambang Riono², Muhammad Syaifulloh³, Nur Khojin⁴, Nur Aisyah⁵

^{1,2,3,4,5}*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia*
e-mail: ¹jamilatun.hikmah@gmail.com, ²sbriono@gmail.com, ³msyaifulloh2310@gmail.com,
⁴nurkhojin@gmail.com, ⁵nur.aisyah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen terhadap kinerja pegawai (studi kasus pada grand dian hotel). Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, digunakan sampel sebanyak 128 responden pegawai Grand Dian Hotel. Metode penelitian ini diperoleh dari kuesoner (primer). Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji hipotesis uji statistik stimulant (uji F) dan uji statistik t (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel faktor kompetensi individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen secara simultan bersama-sama terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel.

Kata kunci: Kompetensi Individu, Dukungan Organisasi, Dukungan Manajemen, Kinerja Pegawai

Abstract

This study aims to analyze the influence of individual competence factors, organizational support factors, management support factors on employee performance (case study at grand dian hotel). This study used a saturated sampling technique, a sample of 128 respondents of Grand Dian Hotel employees was used. This research method is obtained from a questionnaire (primary). The analysis technique uses multiple linear regression with the hypothesis test of the stimulant statistical test (F test) and the t statistical test (t test). The results showed that the variable of individual competency factors did not have a significant effect on the performance of Grand Dian Hotel employees. The variable organizational support factor has a significant effect on the performance of Grand Dian Hotel employees. The variable management support factor has a significant effect on the performance of Grand Dian Hotel employees. Variables of individual competence factors, organizational support factors, management support factors simultaneously together on the performance of Grand Dian Hotel employees.

Keywords: Individual Competence, Organizational Support, Management Support, Employee Performance

PENDAHULUAN

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi (Riono 2021). Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, penting sekali untuk diperhatikan karena merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM. Menurut Payman J. Simanjuntak (2011:11) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain: faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen. Faktor pertama yaitu, faktor kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja serta motivasi dan etos kerja pegawai. Kompetensi individu bukanlah tujuan melainkan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu reservasi yang cepat, menyenangkan pelanggan,

dan memberikan citra positif bagi perusahaan. Kompetensi dapat diartikan kemampuan atau keahlian individu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pegawai yang bekerja di Grand Dian Hotel berasal dari alumni SMK, SMA, D-1, S-1. Pelamar yang memiliki kompetensi tambahan lebih diutamakan untuk diterima, sedangkan pegawai yang belum memiliki kompetensi pendukung, pihak manajemen, mengadakan diklat. Dari jumlah 42 pegawai, masih banyak pegawai yang belum memiliki kompetensi pendukung lainnya. Jumlah pegawai yang memiliki kompetensi pendukung sebanyak 10 pegawai.

Faktor kedua yaitu, faktor dukungan organisasi adalah bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, hubungan kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Dalam menerapkan manajemen dalam kehidupan organisasi, manajer perlu mengetahui lingkungan yang mempengaruhi mengenai lingkungan yang mempengaruhi organisasi, baik pengaruh secara langsung ataupun tidak langsung. Organisasi sebagai suatu sistem terbuka akan selalu berhubungan dengan lingkungannya, dan organisasi harus dapat menyesuaikan dengan keadaan lingkungan untuk tetap hidup (Slamet Bambang Riono, n.d.). Jenis dukungan organisasi yang diberikan perusahaan masih belum memadai seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan) & CCTV (*Closed Circuit Television*) yang masih kurang. Selain itu *safety training* juga baru dilakukan sekali selama Grand Dian berdiri.

Faktor ketiga yaitu, faktor dukungan manajemen adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Untuk membangun kinerja pegawai yang baik dan secara optimal, para manajer atau pemimpin harus memiliki hubungan yang baik antar pegawai, kenyamanan lingkungan kerja yang mendukung dengan demikian akan tumbuh motivasi pegawai untuk bekerja. Manajemen diperlukan untuk dapat mengatur aktivitas dalam suatu organisasi agar efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan seorang manajer yang dalam pekerjaannya diharuskan memiliki keahlian manajerial (*managerial skill*) dan menjalankan peran-perannya dalam organisasi. Fasilitas yang di dapat oleh setiap pegawai berbeda-beda berdasarkan jabatan yang diperolehnya. Untuk pegawai yang memiliki penilaian kinerja yang paling baik akan diberikan fasilitas selama 3 bulan. Dan penilaian kinerja akan diadakan setiap tiga bulan sekali. Pemberian atau penggantian seragam diadakan selama satu tahun sekali.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini adalah salah satu divisi dari PT. Dedy Jaya Lambang Perkasa yang didirikan oleh Dr. (HC) H. Muhadi Setiabudi. Grand Dian Hotel menawarkan pelayanan yang istimewa dan fasilitas yang akan membuat pengalaman menginap tidak terlupakan, seperti Wi-Fi gratis di semua kamar, TV, AC, restoran layanan kebersihan, resepsionis yang ramah, Wi-Fi di tempat umum, serta beberapa fasilitas yang lain. M. Syamsul Ma'arif, dkk dalam penelitiannya "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor". Alat analisis dengan menggunakan metode *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian Faktor individu memiliki pengaruh positif langsung terhadap kinerja pegawai. Faktor psikologi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Faktor organisasi yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Septiani, Lim Sanny (2013) dalam penelitiannya "Analisis Pengaruh Kompetensi Individu dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Beta Setia Mega". Alat analisis menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi individu terhadap kinerja karyawan tidak berpengaruh secara parsial. Motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara parsial. Di samping itu, kompetensi individu dan motivasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara simultan.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Payman J Simanjuntak (2011:107), kinerja merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilakukan atau tugas yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Selain itu menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja dapat diartikan juga “Gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi” (Moeheriono, 2012:95).

Manajemen kinerja atau *peformance management* merupakan kegiatan memastikan suatu sasaran organisasi sudah mencapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien (Affan et al. 2020). Selain itu manajemen kinerja adalah “Suatu ilmu yang memadukan seni didalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representative dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada diorganisasi tersebut secara maksimal” (Irham Fahmi, 2014:128). Pendapat lain tentang manajemen kinerja yaitu “Gaya manajemen mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi” (Wibowo, 2007).

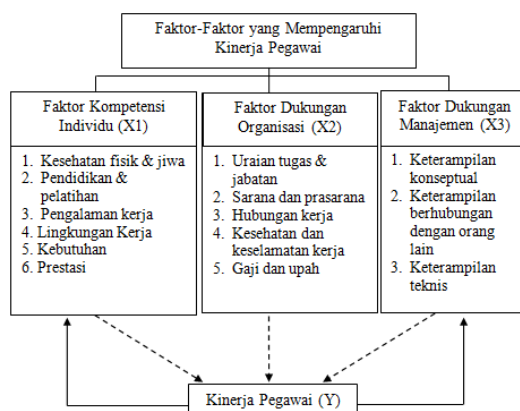
Manfaat pengukuran kinerja menurut Mulyadi (2002:416), bagi pihak manajemen adalah: mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian personel secara maksimum, membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pegawai, seperti promosi, transfer dan pemberhentian pegawai, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan pegawai, menyediakan umpan balik bagi pegawai mengenai bagaimana atasan menilai pegawai, dan menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75), indikator kinerja meliputi diantaranya adalah: kualitas, yaitu seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang harus dikerjakan; kuantitas, yaitu seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya; pelaksanaan tugas, yaitu seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan; tanggung jawab, yaitu kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Kinerja setiap pegawai juga tergantung pada faktor dukungan organisasi (B, Riono, dan Indriyani 2023). Dukungan organisasi adalah sejauh mana karyawan menilai organisasi mereka memberikan dukungan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya. Ketika karyawan merasa perusahaan berlaku adil, adanya dukungan atasan, serta adanya penghargaan terhadap karyawan hal ini akan mendorong karyawan dalam meningkatkan komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka. Agar kinerja pegawai dapat tercapai secara optimal, maka dukungan organisasi sangat menentukan bagaimana organisasi tersebut dapat menghargai kontribusi pegawai dan peduli akan kesejahteraan pegawainya. Individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, maka mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan sistem nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja. Sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah dan kenyamanan pegawai dalam bekerja sehingga akan berpengaruh meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi.

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang

aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja (Wibowo 2013). Dukungan manajemen merupakan kinerja organisasi dan kinerja individu juga bergantung pada kemampuan manajerial pimpinan atau manajemen dalam membangun sistem kerja dan hubungan yang harmonis, dan mendukung pengembangan kompetensi pekerja serta menumbuhkan kompensasi dan memobilisasi seluruh tenaga kerja untuk bekerja secara optimal.

Faktor dukungan manajemen adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi. (Payman J Simanjuntak, 2011:11). Dukungan manajemen dimaksudkan sejauh mana para manajer dapat memberikan komunikasi dan arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. Perhatian manajemen terhadap bawahan sangat membantu kelancaran kinerja suatu organisasi/perusahaan. Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini. Penulis mengemukakan kerangka penelitian sebagai berikut:



Sumber : Payman J Simanjuntak (2011:11)

Keterangan :

-----> : Pengaruh secara Parsial
 —————> : Pengaruh secara Simultan

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Peneliti ini bersifat eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian eksplanatori memiliki tujuan untuk menjelaskan hubungan kausal (*causal relationship*) antara variabel faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen terhadap kinerja pegawai. Penelitian kausal melibatkan kegiatan peneliti yang diawali dari mengidentifikasi pengaruh variabel satu terhadap variabel lainnya, kemudian peneliti berusaha mencari kemungkinan variabel penyebabnya (Sukardi, 2012). Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *ex postfacto*. *Ex postfacto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang sudah terjadi untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Variabel independen penelitian ini adalah: Faktor Kompetensi Individu (X_1), Faktor Dukungan Organisasi (X_2), dan Faktor Dukungan Manajemen (X_3). Variabel dependen adalah Kinerja Pegawai (Y). Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Grand Dian Hotel Brebes yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 20 Kauman Pasar, Brebes, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes Jawa Tengah. Waktu penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 4 bulan yaitu sejak bulan November 2018 sampai Februari 2019. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel, maka peneliti menggunakan skala ordinal untuk mengukur indikator dan teknik yang digunakan adalah skala *Likert*.

Populasi adalah suatu objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan digunakan atau menjadi perhatian oleh peneliti dalam suatu pengamatan atau penelitian guna untuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Imas Masturoh 2018). Sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Zuchri Abdussamad 2021). Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *sampling jenuh/sensus*. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini semua pegawai Grand Dian Hotel merupakan anggota sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah data primer berupa kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2011:27). Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi dimana peneliti hanya mencatat dan mengumpulkan data sekunder yang berasal dari laporan keuangan Grand Dian Hotel Brebes berupa catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Data yang telah diperoleh akan disesuaikan dengan sampel menggunakan *purposive sampling method*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah statistik deskriptif.

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam pengujian instrumen adalah uji normalitas, uji multikolonieritas, dan heteroskedastisitas (Setiawati 2021). Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas (independen). Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF 10. Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, maka dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) (Setiawati 2021).

Untuk uji hipotesis digunakan analisis regresi berganda. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Uji ini dilakukan untuk membandingkan pada tingkat nilai signifikansi dengan nilai α (5%) pada tingkat derajat 5%. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai $\text{sig } \alpha$ (5%) dengan ketentuan bahwa jika nilai $\text{Sig.} < \alpha$ maka H_0 ditolak, dan jika nilai $\text{Sig.} > \alpha$ maka H_0 diterima (Zuchri Abdussamad 2021). Uji parsial (uji t) ini digunakan untuk melihat pengaruh independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan

nilai α (5%) dengan ketentuan bahwa jika nilai Sig. $< \alpha$ maka H_0 ditolak, dan jika nilai Sig. $> \alpha$ maka H_0 diterima (Zuchri Abdussamad 2021). Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Validitas Kompetensi Individu

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Item X1. No.1	0.458		
2	Item X1. No.2	0.412		
3	Item X1. No.3	0.537		
4	Item X1. No.4	0.473		
5	Item X1. No.5	0.646	0,145	Valid
6	Item X1. No.6	0.665		
7	Item X1. No.7	0.562		
8	Item X1. No.8	0.693		
9	Item X1. No.9	0.260		
10	Item X1. No.10	0.376		
11	Item X1. No.11	0.417		
12	Item X1. No.12	0.335		

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 1. di atas menunjukkan bahwa pertanyaan dalam variabel kompetensi individu adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi untuk semua item pertanyaan pada level 0,05.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Validitas Dukungan Organisasi

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas
1	Item X2. No.1	0.476		
2	Item X2. No.2	0.707		
3	Item X2. No.3	0.657		
4	Item X2. No.4	0.522		
5	Item X2. No.5	0.588	0,145	Valid
6	Item X2. No.6	0.538		
7	Item X2. No.7	0.747		
8	Item X2. No.8	0.646		
9	Item X2. No.9	0.153		
10	Item X2. No.10	0.399		

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 2. di atas menunjukkan bahwa pertanyaan dalam variabel dukungan organisasi adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi untuk semua item pertanyaan pada level 0,05.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Validitas Dukungan Manajemen

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas
1	Item X3. No.1	0.761		
2	Item X3. No.2	0.695	0,145	Valid
3	Item X3. No.3	0.630		

4	Item X3. No.4	0.675
5	Item X1. No.5	0.689
6	Item X1. No.6	0.665
7	Item X1. No.7	0.749
8	Item X1. No.8	0.620
9	Item X1. No.9	0.295

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 3. di atas menunjukkan bahwa pertanyaan dalam variabel dukungan manajemen adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi untuk semua item pertanyaan pada level 0,05.

Tabel 4. Perhitungan Validitas Kinerja Pegawai

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas
Y.1	0.614		
Y.2	0.577		
Y.3	0.630		
Y.4	0.703		
Y.5	0.556	0.145	Valid
Y.6	0.654		
Y.7	0.645		
Y.8	0.704		
Y.9	0.366		

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan pada tabel 4. di atas menunjukkan bahwa pertanyaan dalam variabel kinerja pegawai adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai r hitung setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi untuk semua item pertanyaan pada level 0,05.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan Cronbach Alpha. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel (andal) bila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,70 Imam Ghozali (2016:48).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Angka CA yang Disyaratkan	Keterangan
1	Faktor kompetensi individu (X_1)	0,701		
2	Faktor dukungan organisasi (X_2)	0,746	0,70	Reliabilitas
3	Faktor dukungan manajemen (X_3)	0,820		
4	Kinerja pegawai (Y)	0,783		

Sumber: Output SPSS, 2018

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya Sugiyono (2011:169). Gambaran dalam masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu Faktor Kompetensi Individu (X_1), Faktor Dukungan Organisasi (X_2), Faktor Dukungan Manajemen (X_3) dan Kinerja Pegawai (Y) berdasarkan jawaban responden dapat dilakukan dengan analisis deskriptif sebagai berikut:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia

PENGARUH FAKTOR KOMPETENSI INDIVIDU, FAKTOR DUKUNGAN ORGANISASI, FAKTOR DUKUNGAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA GRAND DIAN HOTEL) (JAMILATUN HIKMAH, SLAMET BAMBANG RIONO, MUHAMMAD SYAIFULLOH, NUR KHOJIN, NUR AISYAH)

Keterangan	Jumlah	Persentase
<30 Tahun	82	64,1%
30-40 Tahun	36	28,1%
40-50 Tahun	8	6,3%
>50 Tahun	2	1,6%
Jumlah	128	100%

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 5. di atas terlihat bahwa responden dengan usia <30 tahun berjumlah 82 atau 64,1%, responden dengan usia 30-40 tahun berjumlah 36 atau 28,1%, responden dengan usia 40-50 tahun berjumlah 8 atau 6,3%, dan responden dengan usia >50 tahun berjumlah 2 atau 1,6%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh pegawai yang berusia <30 tahun. Hal ini dikarenakan dalam pekerjaan ini dibutuhkan inovasi dan kreatifitas yang baik sehingga pegawai yang berusia muda sangat dibutuhkan untuk memajukan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	104	81%
Perempuan	24	19%
Jumlah	128	100%

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 6. di atas terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 104 atau 81% responden dan dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 24 atau 19% responden. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh pegawai berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan dalam pekerjaan ini dibutuhkan fisik dan mental yang prima agar dapat bekerja dengan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian mengenai identitas responden berdasarkan lama kerja dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Lama Kerja

Keterangan	Jumlah	Persentase
<1 tahun	22	17,2%
1-2 tahun	49	38,3%
2-3 tahun	2	1,6%
3-4 tahun	46	35,9%
>5 tahun	9	7,0%
Jumlah	128	100%

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 7. di atas terlihat bahwa responden dengan lama kerja <1 tahun berjumlah 22 atau 17,2%, responden dengan lama kerja 1-2 tahun berjumlah 49 atau 38,3%, responden dengan lama kerja 2-3 tahun berjumlah 2 atau 1,6% responden dengan lama kerja 3-4 tahun berjumlah 46 atau 35,9% , dan reponden dengan masa kerja >5 tahun berjumlah 9 atau 7,0%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh peawai yang lama kerjanya 1-2 tahun di Grand Dian Hotel.

Tanggapan responden terhadap faktor kompetensi individu dengan nilai rata-rata sebesar 558 yang berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi. Berdasarkan tanggapan responden,

dimana indikator yang memiliki nilai terendah sebesar 516 yaitu pengalaman kerja. Responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 41 orang, setuju 56 orang, dan responden yang menjawab kurang setuju sebesar 6 orang. Berarti masih ada beberapa pegawai yang menganggap pengalaman kerja tidak sepenuhnya mendukung pekerja seseorang. Tanggapan responden terhadap faktor dukungan organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 563 yang berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi. Berdasarkan tanggapan responden, dimana indikator yang memiliki nilai terendah sebesar 532 yaitu sarana & prasarana. Responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 42 orang, setuju 66 orang, responden yang menjawab kurang setuju sebesar 18 orang, dan responden yang menjawab tidak setuju sebesar 2 orang. Tanggapan responden terhadap faktor dukungan organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 549 yang berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi. Berdasarkan tanggapan responden, dimana indikator yang memiliki nilai terendah sebesar 501 yaitu keterampilan teknis. Responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 63 orang, responden yang menjawab kurang setuju sebesar 29 orang, dan responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang. Tanggapan responden terhadap faktor dukungan manajemen dengan nilai rata-rata sebesar 537 yang berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi. Berdasarkan tanggapan responden, dimana indikator yang memiliki nilai terendah sebesar 500 yaitu ketepatan waktu. Responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 40 orang, setuju 80 orang, dan responden yang menjawab kurang setuju sebesar 8 orang, Berarti masih ada beberapa pegawai yang masih kurang keterampilan teknis dalam bekerja. Sedangkan, indikator yang tertinggi yaitu kuantitas kerja dengan nilai 564, dimana responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang, setuju sebanyak 68 orang dan kurang setuju 4 orang.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		128
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.43028629
Most Extreme	Absolute	.043
Differences	Positive	.034
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan hasil normalitas diketahui nilai signifikansi $0.970 > 0,05$. sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 9. Hasil Uji Homogenitas Variabel X_1 , X_2 dan X_3

Test of Homogeneity of Variances				
Kompetensi individu, Dukungan Organisasi & Dukungan Manajemen				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X_1 dan X_2	1.031	14	111	.428
X_1 dan X_3	1.928	13	110	.034
X_2 dan X_3	0.808	13	110	.650

Berdasarkan hasil SPSS diketahui nilai X_1 dan X_2 signifikan $0,428 > 0,005$. Sedangkan nilai X_1 dan X_2 nilai signifikan $0,034 > 0,005$ dan nilai signifikan X_2 dan X_3 sebesar $0,650 > 0,005$. Hal ini berarti semua variabel bersifat sama (homogen). Berikut hasil dari multikolinieritas

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinerity Statistics	
	Tolerance	VIF
Faktor kompetensi individu (X_1)	0,527	1,897
Faktor dukungan organisasi (X_2)	0,417	2,398
Faktor dukungan manajemen (X_3)	0,463	2,159

Sumber: Output SPSS, 2018

Hasil uji multikonearitas menunjukkan nilai tolerance dari setiap variabel bebas berada di atas 0,1 yaitu faktor kompetensi individu (X_1) sebesar 0,527, faktor dukungan organisasi (X_2) sebesar 0,417 dan faktor dukungan manajemen (X_3) sebesar 0,463. Sedangkan nilai VIF berada dibawah 10 yaitu faktor kompetensi individu (X_1) sebesar 1,897, faktor dukungan organisasi (X_2) sebesar 2,398 dan faktor dukungan manajemen (X_3) sebesar 2,159. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya multikoneitas pada variabel bebasnya.

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.613 ^a	.376	.361	2.460	1.330

a. Predictors: (Constant), X_3 , X_1 , X_2
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2018

Hasil perhitungan Model Summary didapatkan nilai R Square 0.376. Nilai R Square ini berdasarkan pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R" yaitu $0.613 \times 0.613 = 0.376$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0.376 atau sama dengan 37.60%. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variable penelitian Kompetensi Individu (X_1), Dukungan Organisasi (X_2), dan Dukungan Manajemen (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,376 atau sama dengan 37.60%, sedangkan sisanya ($100\% - 37.60\% = 62.40\%$) dipengaruhi oleh variable lain di luar persamaan regresi ini atau variable yang tidak diteliti.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	15.295	3.151		4.854	.000	
X1	.008	.080	.010	.101	.920	.527
X2	.238	.091	.286	2.606	.010	.417
X3	.319	.090	.369	3.543	.001	.463

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2018

Persamaan regresi linier berganda dari hasil SPSS tersebut yaitu *Unstandardized Coefficients* adalah sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$. Dimana: $Y = 15,295 + 0,008X_1 + 0,238X_2 + 0,319X_3$. Keterangan:

- α : 15,295 berarti nilai konstanta, ketika faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen konstan, maka nilai kinerjanya 15,295
- β_1 : Koefisien regresi faktor kompetensi individu sebesar 0,008 menyatakan bahwa apabila faktor kompetensi individu meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,008 satuan.
- β_2 : Koefisien regresi faktor dukungan organisasi sebesar 0,238 menyatakan bahwa apabila faktor dukungan organisasi meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,238 satuan.
- β_3 : Koefisien regresi faktor dukungan manajemen sebesar 0,319 menyatakan bahwa apabila faktor dukungan manajemen meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,319 satuan.

Hasil analisis regresi berganda dari tabel 12. menunjukkan faktor kompetensi individu tidak memiliki pengaruh positif, faktor dukungan organisasi memiliki pengaruh positif, dan faktor dukungan manajemen juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2011:98). Hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig
Faktor kompetensi individu (X_1)	0,101	1,657	0,920
Faktor dukungan organisasi (X_2)	2,606	1,657	0,010
Faktor dukungan manajemen (X_3)	3,543	1,657	0,001

Sumber: Output SPSS, 2018

Berdasarkan hasil tabel 13. tentang Uji t, dapat dilihat pengaruh dari masing-masing variabel faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikan (probabilitas). Jika tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan t hitung > dari t tabel, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut secara individual berpengaruh dan signifikan.

Hasil uji t (parsial) antara variabel faktor kompetensi individu terhadap kinerja pegawai seperti yang dilihat pada tabel 4.18 menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,920 yang lebih besar dari 0,05 dan t hitung $0,101 < t \text{ tabel } 1,657$. Hal ini berarti bahwa faktor kompetensi individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji (parsial) antara variabel faktor dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai seperti yang dilihat pada tabel 4.18 menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung $0,2606 > t \text{ tabel } 1,657$. Hal ini berarti bahwa faktor dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji t (parsial) antara variabel faktor dukungan manajemen terhadap kinerja pegawai seperti yang dilihat pada tabel 4.20 menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung $0,3543 > t \text{ tabel } 1,657$. Hal ini berarti bahwa faktor dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi dapat disimpulkan hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel dependen dapat dilihat variabel faktor kompetensi individu tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan variabel faktor dukungan organisasi dan faktor dukungan manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Uji F bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila nilai $F_{\text{hitung}} \geq$ dari nilai F_{tabel} , maka berarti

variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat dan apabila signifikansinya ($\text{sig} < 0,05$) dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 14. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	452.370	3	150.790	24.927	.000 ^a
Residual	750.099	124	6.049		
Total	1202.469	127			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, 2018

Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dari nilai F-hitung sebesar $24,927 >$ dibandingkan nilai F_{tabel} 2,68 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000. Karena nilai signifikansi (sig) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dikatakan bahwa faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut. Variabel faktor kompetensi individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Variabel faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi, faktor dukungan manajemen secara signifikan bersama-sama terhadap kinerja pegawai Grand Dian Hotel. Kompetensi individu diperhatikan terutama pengalaman kerja setiap pegawai yang mendukung akan lebih meningkatkan kinerja pegawai.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan evaluasi Kinerja pegawai*. Aswaja Pressindo: Yogyakarta.
- Desseler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Sepuluh*. PT. Indeks: Jakarta.
- Diniaty, Dewi dan Muhamad Fairus. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai* Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Riau: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Vol. 11, No. 2, Juni 2014,
- Emron Edison, dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta: Bandung.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, I. (2017) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Gusnetti. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada PT. Garuda Indonesia Pekanbaru*. Simp. Baru Pekanbaru: Jom FISIP. Vol. 1 No 2 Oktober 2014.
- Hariarti. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dicoffe Shop Hotel Pangeran Pekanbaru*. Simp. Baru Pekanbaru: JOM FISIP. Vol. 2 No 1. Februari 2015.

- Maria Devita. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*. Simp. Baru Pekanbaru: JOM FISIP. Vol. 1 No 2. Oktober 2017.
- Moekijat. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Mandar Maju: Bandung
- Pridarsanti, Komang Yuli dan Etna Nur Afri Yuyetta. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Empiris pada Pegawai Direktorat Jendral Perbendaharaan Kementrian Keuang Di Kota Semarang)*. Semarang: Vol.2 No.3, Tahun 2003, Hal.1.
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Suprihati. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Perusahaan Sari Jati di Sragen*. Surakarta: Jurnal Paradigma Vol.12, No. 01, Februari-Juli 2014.
- Syukur, Fatah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*. Pustaka Rizki Putra: Semarang.
- Wirawan, 2009, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat Jakarta, h.5.
- Septiani, Lim Sanny. 2013. *Analisis Pengaruh Kompetensi Individu dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Beta Setia Mega*. Jakarta Barat: Binus Business Review Vol. 4 No. 1 Mei 2013.
- Bawi Gustiana. 2015. *Pengaruh Dukungan Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak*. Palangka Raya: JSM (Jurnal Sains Manajemen) Vol. IV, No. 1, April 2015.
- Novziransyah, Nanda. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Kantor Wilayah Sumatera Utara Medan*. Medan: Jurnal Jumentik Vol. 2 No. 1, Mei 2017
- Ningsih, Nurma. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bosowa*. Samarinda: Ejournal Administrasi Bisnis, Volume 5, Nomor 4, 2017
- Affan, Ibnu, Andy Kurniawan, Yenny Aman Serah, dan Slamet Bambang Riono. 2020. "Public Service: The Principle of Equality, Neutrality, and Participation." *Journal of Critical Reviews* 7 (08): 2050–55. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.08.382>.
- B, Ansari Ansari, Slamet Bambang Riono, dan Azizah Indriyani. 2023. *Analysis of Economic Growth, Regional Minimum Wage, and Inflation on the Unemployment Rate in Brebes Regency. Proceedings of the Tegal International Conference on Applied Social Science & Humanities (TICASSH 2022)*. Vol. 1. Atlantis Press SARL. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-09-1>.
- Imas Masturoh, Nauri Anggita T. 2018. "Metodologi Penelitian Kesehatan." *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Riono, Slamet Bambang. 2021. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Diedit oleh Roby Setiadi. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Setiawati. 2021. "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi di BEI." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1 (8): 1581–90.
- Slamet Bambang Riono, Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami Universitas. n.d. "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal."
- Wibowo, Slamet Bambang Riono dan Wahyu. 2013. "Upaya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Perguruan Tinggi Se-Kabupaten Brebes." *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 53 (9): 1689–99. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Zuchri Abdussamad. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.