

## **Pengembangan Kemampuan dan Pemberian Motivasi Sebagai Bentuk Peningkatan Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Kampoeng Djowo Sekatul Kendal**

**Khotibul Umam**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

***Abstract.** Capacity building and giving motivation as a form of improving employee performance in kampoeng djowo sekatul Kendal tourist destinations, thesis of undergraduate program (S1) with specialization in human resource management at the Indonesian College of Tourism Economics (STIEPARI). Kampoeng djowo sekatul restaurant is not only known for its complete menu and the price is not so expensive, this place is comfortable to eat while resting with cool air and surrounded by various joglo house buildings with Javanese nuances. This study aims to describe the training and motivation of employees at Kampoeng Djowo Sekatu tourism village, Kendal. This study uses qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews and observations. The informant determination technique used by the author is purposive sampling. Managers, general divisions, as well as staff staff are informants in this study. The author uses triangulation techniques as a technique to test the validity of data. The results of the study show that the method used has proven effective, such as the training process of prospective employees who use training methods while working, while in the process of employee development, the method used by Kampoeng Djowo Sekatul tourism village is a method of job rotation, preparation for substitutes and also reusing methods training (training while working).*

***Keywords:** development, training, giving motivation, performance.*

**Abstrak.** Pengembangan kemampuan dan pemberian motivasi sebagai bentuk peningkatan kinerja karyawan pada destinasi wisata kampoeng djowo sekatul Kendal, skripsi progam strata 1 (S1) dengan peminatan manajemen sumber daya manusia di Sekolah Tinggi Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI).rumah makan kampoeng djowo sekatul selain dikenal dengan berbagai menu yang komplit dan harganya yang tidak begitu mahal, tempat ini tergolong nyaman untuk makan sambil beristirahat dengan udara yang sejuk dan di kelilingi berbagai bangunan rumah joglo yang ber nuansa jawa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelatihan dan Pemberian motivasi karyawan pada Desa wisata Kampoeng Djowo Sekatu Kendal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh penulis adalah purposive sampling. Manager, divisi umum, serta para staff karyawan merupakan informan dalam penelitian ini. Penulis menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk menguji keabsahan data. Hasil dari penelitian menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif, seperti proses pelatihan calon karyawan yang menggunakan metode pelatihan sambil bekerja, sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh Desa wisata Kampoeng Djowo Sekatul adalah metode rotasi pekerjaan,

persiapan untuk pengganti dan juga memakai kembali metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja).

**Kata kunci:** pengembangan, pelatihan, pemberian motivasi, kinerja.

## **PENDAHULUAN**

Bagi penggemar kuliner di seputaran Kendal dan sekitarnya pasti sudah mengenal Desa wisata ini namanya sederhana, yaitu Kampong Djowo Sekatul Kendal. Selain dikenal dengan udaranya yang sejuk dan pemandangannya yang indah, kampong djowo ini juga dikenal menunya yang komplit, harganya pun tidak begitu mahal untuk kalangan biasa. Tempatnya tergolong cukup nyaman untuk makan sambil beristirahat bersama anggota keluarga. Fasilitas lain yang diberikan oleh desa wisata Kampong Djowo Sekatul Kendal adalah tempat parkir yang cukup luas, musholla (syuro), toilet (paturasan), gazebo (pondok dahar) dengan semua bangunan yang berarsitektur jawa dan bernuansa pedesaan, maka dari itu Kampong Djowo Sekatul Kendal ini cocok sebagai tempat Istirahat dan liburan untuk melepas rasa stres yang mengganggu pikiran akibat tugas sekolah maupun pekerjaan. Desa wisata Kampong Djowo Sekatul Kendal ini menyediakan beragam masakan, mulai dari ikan bakar, ayam goreng nasi goreng, nasi pecel, menu tampah, cumi-cumi, nila gurame, Bahkan tempat ini juga menyediakan bermacam-macam aneka sayuran dan minuman dengan beragam bumbu yang dapat menggoyang lidah pelanggannya. Dengan beragam masakan itulah, jika kita datang ke Kampong Djowo Sekatul Kendal ini bersama anggota keluarga semuanya akan mendapatkan santapan sesuai dengan selera masing-masing. Dalam pertumbuhan dan pengembangan usaha, perusahaan perlu memperkaya Sumber Daya Manusia dalam segi kualitas dan kuantitas untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang nantinya menjadi keunggulan kompetitif dan menunjang pengembangan usaha perusahaan. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Desa wisata Kampong Djowo Sekatul Kendal tersebut dengan laporan penelitian, berjudul, “Pengembangan Kemampuan Dan Pemberian Motivasi Sebagai Bentuk Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Destinasi Wisata Kampong Djowo Sekatul Kendal”

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian pengembangan SDM**

Efisiensi suatu organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan anggota organisasi itu sendiri. Di dalam perusahaan baik yang bertujuan mencari profit atau non profit, tujuan ini dapat dicapai dengan baik kalau karyawan-karyawannya dilatih secara sempurna. Latihan-latihan yang baik diperlukan setiap saat baik bagi karyawan-karyawan baru maupun karyawan-karyawan yang telah lama berada dalam perusahaan. Karyawan-karyawan baru yang setiap kali ditarik oleh perusahaan, membutuhkan latihan-latihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya. Sedangkan bagi karyawan-karyawan lama, mereka membutuhkan latihan-latihan karena adanya tuntutan dari tugas-tugasnya yang sekarang, ataupun dipromosikan pada jabatan yang lain.

### **Pelatihan Dan Pengembangan**

Sebelum melaksanakan pekerjaan, karyawan harus menjalani suatu sesi dimana karyawan akan diberi pembekalan ketrampilan terlebih dahulu agar dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standart atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sesi yang dimaksud adalah pelatihan. Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan teroganisir di mana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. (Mangkunegara, 2001).

### **Proses Motivasi**

Tentunya setiap orang memiliki motivasi tersendiri saat melakukan suatu pekerjaan. Motivasi adalah proses-proses psikologi yang dapat menyebabkan adanya stimulasi, kegigihan, serta arahan terhadap kegiatan yang dilakukan seseorang dengan sukarela pada suatu tujuan tertentu.

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Rivai (2005) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut pendapat Ilyas (2005) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yakni arti kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau beban tanggung jawab menurut ukuran atau standar yang berlaku pada masing-masing organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Desa wisata kampoeng djowo sekatul warung makan ini bisa dilihat di desa margosari, kecamatan limbangan, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah.. Penelitian ini dilaksanakan pada awal bulan April hingga Agustus 2018. dan penelitian ini membahas tentang pengembangan kemampuan dan pemeberian motivasi sebagai bentuk kinerja karyawan pada destinasi wisata kampoeng djowo sekatul

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain; secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011, p. 6). Definisi lain dari metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengurai sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu dan hanya mengumpulkan fakta, menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan (Umar, 2005).

Organisasi adalah proses menggabungkan pekerjaan yang orang-orang atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban-kewajiban yang dilaksanakan demikian itu

memberikan saluran-saluran terbaik bagi penyelenggaraan usaha yang efisien, teratur, positif dan terkoordinasikan (John M.Pfiffner & S.Owen Lane:1951).

## **HASIL PEMBAHASAN**

Pada awalnya sebelum mendirikan rumah terlebih dahulu terlebih dahulu beliau mencari lahan / tempat yang cocok setelah mencari selama tahun 1997 sampai 1999 ditemukanlah lahan yang cocok, lokasinya di desa margosari, kecamatan limbangan, kabupaten Kendal, jaawa tengah, dengan luas tanah sekitar 15 – 16 hektar. Secara kebetulan ternyata tanah ini memiliki sejarah penting dalam kehidupan orang jawa, kawasan ini diberi nama limbangan karna dahulu pernah dijadikan tempat untuk merancang strategi dari kerajaan mataram untuk menyerang blanda pada abad ke 16, pada saat itu raja mataram adalah sultan agung hanyokro kusumo.

Analisis Pelatihan Calon karyawan desa wisata Kampoeng Djowo Sekatul Kendal. Disana proses pelatihan berlangsung selama 2 minggu dan dengan menggunakan 2 metode pelatihan seperti yang dikemukakan oleh Subekhi & Jauhar (2012), yang pertama Lecture (ceramah atau kuliah) yaitu mempelajari teori di Desa wisata selama 1 minggu, dimana pelatih mengajarkan teori-teori yang diperlukan, Calon karyawan diajarkan berbagai macam teori seperti sejarah berdirinya kampoeng djowo sekatul, prosedur-prosedur dasar, bagaimana memberikan *good quality service* kepada customer dari datang sampai meninggalkan Desa wisata dan disana juga dijelaskan semua job description yang ada di kampoeng djowo sekatul, sedangkan di hari ke 5 dan 6 lebih di fokuskan ke job description yang lebih spesifik, yaitu job description dari divisi calon karyawan tersebut. lalu pada hari yang ke 7 dilakukan test untuk menguji sejauh mana pemahaman dan penguasaan materi yang di ajarkan oleh tim training.

Kedua metode di atas sangat efektif digunakan dalam melatih calon karyawan di Kampoeng djowo sekatul Kendal, dengan dibekali teori terlebih dahulu, jadi calon karyawan mempunyai gambaran tentang pekerjaan yang akan dilakukannya nanti, dan baru setelah itu dilatih dengan pelatihan sambil bekerja, calon karyawan yang masih belum mengerti bisa diarahkan dan dibimbing sampai calon karyawan tersebut mengerti dengan prosedur kerjanya. Maka tujuan dilakukan pelatihan calon karyawan di Kampoeng djowo sekatul Kendal adalah untuk meningkatkan skill karyawan supaya sesuai dengan standart Kampoeng djowo sekatul Kendal yang bertujuan untuk

meningkatkan keselamatan kerja, meningkatkan kualitas kerja, dan meningkatkan produktifitas kerja serta menghemat cost control, karena dipantau dari: listrik, air, dan gas.

Kelebihan metode pelatihan on the job training yang digunakan oleh Obyek wisata Kampoeng Djowo Sekatul Kendal adalah : (1) Pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan sesungguhnya, sehingga calon karyawan bisa lebih cepat mengenal situasi kerjanya (orientasi pekerjaan). (2) Calon karyawan mendapatkan pelatihan khusus dibidang pekerjaannya. (3) Pelatihan dibimbing langsung oleh karyawan yang lebih senior dan lebih berpengalaman dan tentunya juga didampingi oleh tim training. (4) Tidak perlu fasilitas khusus karena pelatihanya ditempat kerja sesungguhnya. (5) Karyawan bisa bekerja sambil mendapatkan pelatihan. (6) Tidak menyita waktu yang banyak dan biaya relatif rendah.

Sedangkan kekurangan metode pelatihan on the job training yang digunakan oleh Obyek wisata Kampoeng djowo sekatul Kendal adalah : (1) Karyawan senior mungkin tidak dapat sepenuhnya dalam membimbing, karena terbentur pada pekerjaannya, seperti customer yang menuntut segala sesuatunya serba cepat, sehingga memakan waktu apabila harus mengajarkan step by step dan apabila karyawan senior tidak mempunyai motivasi yang tinggi, maka dalam pembimbingan kurang dapat maksimal. (2) Meskipun dibimbing oleh senior dan didampingi oleh tim training yang profesional, resiko kesalahan dalam praktek masih bisa terjadi, seperti gosong dalam menggoreng ayam / kentang, jumlah takaran yang tidak pas, dll.

Tentu saja hal ini akan menghambat proses pekerjaan. Point penting untuk mengatasi kekurangan metode pelatihan on the job training yang digunakan oleh Desa Wisata Kampoeng Djowo Sekatul Kendal terletak pada tim training itu sendiri. (1) Apabila senior yang memberi contoh dalam membimbing sangat sibuk, maka tim training dapat memberikan penjelasan secara manual sehingga calon karyawan yang dilatih tidak terabaikan. (2) Resiko kesalahan dalam praktek mungkin tidak bisa 0 %, tetapi resiko tersebut masih dapat diminimalisasi dengan tim training yang selalu fokus dan sigap dalam memantau peserta yang dilatih. Analisis Pengembangan Karyawan Tujuan dilakukan pengembangan di Kampoeng djowo sekatul Kendal adalah untuk meningkatkan skill / kualitas kerja karyawan, meminimalisasi kesalahan dalam bekerja, mengajak karyawan menjadi senior.

Hal tersebut tentu akan berkaitan langsung dengan image perusahaan. Dalam metode pengembangan karyawan, karyawan yang dipilih untuk dikembangkan adalah karyawan yang berpotensi dan rajin. Manager dan supervisor sendiri yang akan memantau kinerja tiap karyawan dan memberikan penilaian. Setelah beberapa bulan bekerja di divisi, karyawan yang dianggap berpotensi dan telah menguasai / mahir dalam pekerjaannya akan diangkat sebagai senior di divisi tersebut atau bisa juga dipindahkan / dirotasikan ke divisi lain untuk mempelajari hal-hal yang baru, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2010) tentang job rotasi yaitu metode pengembangan yang melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya.

Biasanya dari satu penempatan ke penempatan lainnya direncanakan atas dasar tujuan belajar. Kemajuan berencana tidak merubah keseimbangan status dan gaji, tetapi melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Keuntungan dari job rotasi, antara lain pegawai peserta mendapatkan gambaran yang luas mengenai berbagai macam jenis pekerjaan, mengembangkan kerja sama antar pegawai, mempermudah penyesuaian diri dengan lingkungan tempat bekerja.

Sehingga sesuai menurut teori Mangkunegara (2010) metode pelatihan juga sering digunakan dalam pengajaran pengembangan. Dalam hal ini karena di Kampoeng djowo sekatul Kendal ada 4 divisi : cashier, pramusaji, kitchen, dan preparation, maka biasanya karyawan yg rajin dan berpotensi untuk dikembangkan akan dirotasikan kesetiap divisi tersebut, setiap dipindahkan ke divisi yang baru, karyawan tersebut akan dibimbing oleh senior di divisi tersebut yaitu dengan menggunakan metode pelatihan on the job training, Subekhi & Jauhar (2013).

Biasanya karyawan yang sudah pernah mencoba semua divisi tersebut dan dianggap berpotensi akan di promosikan oleh manager sebagai calon supervisor, karena setiap 2 tahun sekali dari Kampoeng djowo sekatul Kendal mengadakan daftar nama karyawan berpotensi untuk dipromosikan sebagai calon supervisor, untuk di tempatkan ke Divisi-divisi lain yang membutuhkan.

Analisis Pelatihan dan Pengembangan Pelatihan yang dilakukan di Desa Wisata Kampoeng djowo sekatul Kendal telah memenuhi unsur-unsur pelatihan dan pengembangan seperti, (1) tujuan sasaran pelatihan dan pengembangan sudah jelas seperti yang telah dibahas sebelumnya, (2) lalu Kampoeng djowo Sekatul memiliki tim training yang profesional, (3) materi pelatihan dan pengembangan telah sesuai dengan

tujuan yang hendak dicapai yaitu meminimalkan cost control agar perusahaan profit, (4) calon karyawan di tes psikologi terlebih dahulu sebelum mengikuti pelatihan, sedangkan karyawan yang akan mengikuti pengembangan dipantau langsung kinerjanya oleh manager dan supervisor dan diberi penilaian apakah karyawan ini termasuk rajin untuk bisa mengikuti metode pengembangan yang ada (5). Agar para calon karyawan dan karyawan dapat mengikuti program pelatihan dan pengembangan sesuai dengan prosedur.

Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di Kampong djowo sekatul Kendal tentu saja belum memperhatikan faktor perbedaan individu setiap SDM seperti kemampuan yang berbeda, kepandaian dan juga motivasi yang berbeda. Tetapi ada sebagian juga faktor yang telah diperhatikan Kampong djowo sekatul Kendal seperti dalam pelatihan calon karyawan, sebelum mengikuti program tersebut diadakan tes psikologi untuk menyeleksi calon karyawan yang mempunyai kemampuan dan motivasi, sehingga hanya yang memenuhi kualifikasi yang bisa mengikuti pelatihan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada Bab 4 maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bentuk Pelatihan calon karyawan di Kampong Djowo Sekatul dilakukan dalam 2 minggu, minggu pertama teori dalam kelas / metode Lecture yaitu mengajarkan teori-teori yang diperlukan didalam kelas dan minggu kedua yaitu praktek langsung kelapangan / *on the job training* yaitu bekerja sambil berlatih, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Subekhi & Jauhar (2012:87).. 2) Metode yang digunakan dalam penelitian pelatihan calon karyawan yang ada di Desa wisata kampong djowo sekatul adalah *Lecture* yaitu mempelajari teori didalam kelas selama 1 minggu dan *on the job training* yaitu praktek bekerja sambil berlatih selama 1 minggu juga. Metode pengembangan karyawan yang digunakan di Desa kampong djowo sekatul adalah job rotasi yaitu dengan memindah mindahkan karyawan ke divisi yang berbeda-beda, lalu dengan memakai kembali metode pelatihan (*on the job training*) dan understudy. 3) Dampak bagi karyawan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah : a) Dapat mendorong gairah dan semangat kerja karyawan. b) Meningkatkan kedisiplinan bagi karyawan. c) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan. d) Meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas nya e) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan. f) Meningkatkan kinerja karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi, Prasetya. (1997). Strategi Belajar Mengajar. Bandung: Pustaka Setia.
- Andrew E. Sikula. (1981). Personnel Administration and Human Resources Management.
- John Wiley & Sons, Inc. Ardana, I K., Mujiati, Ni W., & Utama, I W.M. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bateman, Thomas S. & Snell, Scott A. (2009). Management: leading & collaborating in the competitive world. New York : McGraw-Hill.
- Blanchard P, Nick. (2007). Effective training. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Boyce, Carolyn and Palena Neale. (2006). Conducting in Depth-Interview : A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input. USA : Pathfinder International.
- Bungin, Burhan. (2009). Penelitian kualitatif. Jakarta: Prenada Media Group. David, F.R. (2011). Strategic management: concept and cases. Boston: Pearson Educations.
- Dessler, Gary. (2005). Human Resource Management. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heidjrachman, Ranupandoyo, dan Suad Husnan. (1997). Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPFE.
- Istijanto. (2005). Aplikasi praktis riset pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, K.A. (2008, November). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (PERSERO). Medan, from repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/4316/1/09 E01349.pdf.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafrri. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia. Manullang, M. (1982). Dasar – Dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoyo, Susilo. (1994). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. BPEF, Yogyakarta.
- Mathis, Robert L & John H. Jackson. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia, jilid 1 (Alih Bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira). Jakarta: Penerbit Salemba
- Moleong, Lexy. J. ( 2011 ). Metode penelitian kualitatif ( edisi revisi ). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Raymond A, Noe. (2005). *Human Resources Management*. New York: McGraw- Hill.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saydam, Gouzali. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management): Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab)*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Setiawati, F., dan Saksono. Y. (2004). *Analisa pengaruh pelatihan dan pemberian insentif terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan operasional food and beverage service Hotel Shangri-La Kendal*. (Skripsi No. 0101108/HTL/2004). S1 – Skripsi / Undergraduate Thesis, Universitas Kristen Petra, Kendal.
- Subekhi, A., & Jauhar, M. (2012). *Pengantar manajemen sumber daya manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tohirin. (2012). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Umar, H, (2005). *Evaluasi kinerja*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal Rivai. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Wahyu, Purhantara. (2010). *Metode Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, (2011). *Manajemen Kinerja 3rd ed*. Jakarta: Rajawali Pers.