

**PENGARUH MOTIVASI DAN KETERAMPILAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRANCHICE*
PADA PT. EIRAKU MAJU BERSAMA
(*THE INFLUENCE OF MOTIVATION AND SKILLS ON
EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE FRANCHICE
OF PT. EIRAKU MAJU BERSAMA*)**

DRAF SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Lancang Kuning

Oleh
HAVIZA AUDIA
2061201089



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : HAVIZA AUDIA
NIM : 2061201089
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH MOTIVASI DAN KETERAMPILAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRANCHISE PADA
PT.EIRAKU MAJU BERSAMA

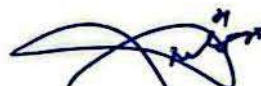
DISETUJUI

PEMBIMBING I



Dr. FATKHURAHMAN, SE., M.Si., MM
NIDN: 1020017801

PEMBIMBING II



TASRIL, SE., MM
NIDN: 1010056201

DEKAN



Dr. DINFONASIS, SE, SH, MM, MH, AK, CA, ACPA
NIDN: 1006067101

KETUA JURUSAN



Dr. ANULIYATI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HAVIZA AUDIA
NIM : 2061201089
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH MOTIVASI DAN KETERAMPILAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRANCHICE PADA
PT.EIRAKU MAJU BERSAMA

KETUA JURUSAN



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS



Dr. IDEL WALDELMi, S.E., M.Si
NIDN: 1008078602

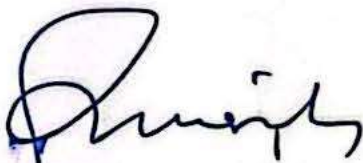
ANGGOTA



Dr. FATKHURAHMAN, SE., M.Si., MM
NIDN: 1020017801



TASRIL, SE., MM
NIDN: 1010056201



SAFRUL RAJAB, S.E., M.M
NIDN: 1002076101



Dr. Hj. HADIYATI, SE., MM
NIDN: 1029026001

ABSTRAK

Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Franchise Pada PT. Eiraku Maju Bersama

Oleh:

Haviza Audia
2061201089

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan keterampilan terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Eiraku Maju Bersama dengan jumlah populasi sebanyak 38 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus yaitu mengambil seluruh jumlah populasi untuk dijadikan sebagai sampel. Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26. Pengujian data yang digunakan untuk regresi linear berganda yaitu uji asumsi klasik dan hipotesis. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara parsial maupun bersama-sama menunjukkan motivasi kerja dan keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Nilai determinasi *Adjusted R Square* menunjukkan hasil sebesar 0,876 yang artinya 87,6% kontribusi motivasi dan keterampilan mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan sisanya yaitu 12,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti beban kerja, pelatihan kerja, gaya kepemimpinan dan sebagainya.

Kata Kunci: Motivasi, keterampilan dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

The Influence of Motivation and Skills on Franchise Employee Performance PT. Eiraku Maju Bersama

By:

Haviza Audia
2061201089

The purpose of this research is to determine the influence of motivation and skills on employee performance. The research objects in this study are employees who work at PT. Eiraku Maju Bersama with a population of 38 employees. The sampling technique in this research uses a census technique, namely taking the entire population to be used as a sample. Data processing and analysis uses multiple linear regression analysis with data processing using the SPSS version 26 program. Data testing used for multiple linear regression is classical assumption and hypothesis testing. The results of this research found that partially or jointly, work motivation and skills have an influence on employee performance. The Adjusted R Square determination value shows a result of 0.876, which means 87.6% of the contribution of motivation and skills influences employee performance. Meanwhile, the remaining 41.7% is influenced by other variables outside this research such as workload, job training, leadership style and so on.

Keywords: *Motivation, skills and employee performance.*

PERNYATAAN

Dengan hal ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 15 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,

A yellow revenue stamp from the Indonesian government, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METER', and 'F1E2EAMX340863389'. A black ink signature is written over the stamp.

HAVIZA AUDIA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya dan Tidak lupa pula shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wasallam*, dengan mengucapkan “*Allahumma sholli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad*”. sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Franchise Pada Pt.Eiraku Maju Bersama”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Dini Onasis, SE., SH., MM., MH., Ak., CA., ACPA, selaku Dekan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Aznuriyandi, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Bapak Dr. Fatkhurahman, SE., M.Si., MM sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Tasril, SE., MM sebagai pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dorongan, dan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru yang telah memberikan ilmunya kepada penulis beserta staf, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Teruntuk cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Benjirman. Terimakasih sudah berjuang untuk penulis, bekerja sangat keras dan selalu menjadi garda terdepan terhadap istri dan anak anaknya. beliau memang hanya tamatan SMK yang tidak pernah bermimpi bisa duduk di bangku kuliah. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberi dukungan hingga penulis bisa mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan bahagia selalu, Ayah harus ada disetiap proses pencapaian dan perjalanan hidup saya.
7. Teruntuk pintu surga cantikku Ibunda Tuti Elvina wanita hebat yang sangat luar biasa yang sudah membesarkan dan mendidik anak pertamanya ini. Terimakasih saya ucapkan yang tiada hentinya selalu memberikan doa dan dukungannya sampai titik ini dan selalu jadi pendengar disaat penulis kebingungan atas semua ini. Sehat selalu dan bahagia selalu, bunda harus ada disetiap proses pencapaian dan perjalanan hidup saya.
8. Dan tidak lupa juga untuk saudari dan saudara saya, Nabilla Safitri, Hanafi, Hanifa. Terimakasih telah menjadi adik sekaligus teman cerita yang memberikan semangat, doa dan dorongan moral untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maaf belum bisa menjadi kakak yang baik untuk kalian.
9. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih sudah menemani penulis dari awal 2020 sampai akhir 2024 ini dan menjadi sosok yang baik selalu memberi motivasi dan selalu berkontribusi banyak dalam tenaga maupun waktu untuk penulis. Jika ada waktu kembali bertemulah dengan cita-cita yang sudah kita gapai.
10. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Manajemen khususnya Angkatan 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan menghibur penulis.

11. Terakhir,terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar.

Yaitu penulis diriku sendiri,Haviza Audia. Terimakasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu bisa dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri,Viza. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menginjakkan kaki. Jangan sia sia kan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selau menyertaimu dan semoga Alla selalu meridhai setiap langkahmu. Amiin

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan lmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Pekanbaru, 15 Januari 2025

Penulis

HAVIZA AUDIA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH	6
1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	6
1.4. SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1. TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1.1. Manajemen.....	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen.....	10
2.1.1.2. Fungsi Manajemen.....	11
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2.2. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3. Motivasi Kerja	15
2.1.3.1. Pengertian Motivasi Kerja	15
2.1.3.2. Tujuan dan Fungsi Motivasi.....	16
2.1.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi	17

2.1.3.4. Indikator Motivasi Kerja.....	19
2.1.4. Keterampilan.....	20
2.1.4.1. Pengertian Keterampilan.....	20
2.1.4.2. Komponen Keterampilan	21
2.1.4.3. Faktor-Faktor Keterampilan.....	22
2.1.4.4. Indikator Keterampilan	22
2.1.5. Kinerja.....	23
2.1.5.1. Pengertian Kinerja	23
2.1.5.2. Tujuan Kinerja	24
2.1.5.3. Manfaat Penilaian Kinerja	27
2.1.5.4. Proses Penilaian Kinerja	30
2.1.5.5. Sasaran Penilaian Kinerja	31
2.1.5.6. Jenis Kinerja.....	31
2.1.5.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	32
2.1.5.8. Indikator Kinerja	34
2.1.6. Penelitian Terdahulu	34
2.2. KERANGKA PEMIKIRAN	36
2.2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	38
2.2.2. Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan.....	38
2.2.3. Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan	39
2.3. HIPOTESIS.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. OBYEK PENELITIAN	41
3.2. POPULASI DAN SAMPEL	41
3.3. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	42
3.4. JENIS DAN SUMBER DATA.....	42
3.4.1. Jenis Data	42
3.4.2. Sumber Data.....	42
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	43
3.6. IDENTIFIKASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	43

3.6.1. Identifikasi Variabel	43
3.6.2. Operasionalisasi Variabel	44
3.7. ANALISIS DATA	45
3.7.1. Analisis Deskriptif	46
3.7.2. Pengujian Instrumen Penelitian	47
3.7.3. Pengujian Asumsi Klasik (Uji Model).....	48
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.7.5. Pengujian Hipotesis	52
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	54
4.1. SEJARAH PT. EIRAKU MAJU BERSAMA	54
4.2. VISI DAN MISI PT. EIRAKU MAJU BERSAMA	54
4.3. STRUKTUR ORGANISASI PT. EIRAKU MAJU BERSAMA.....	54
4.4. AKTIVITAS PT. EIRAKU MAJU BERSAMA.....	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1. HASIL PENELITIAN.....	61
5.1.1. Deskripsi Identitas Responden.....	61
5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	62
5.1.3. Pengujian Instrumen	65
5.1.4. Pengujian Asumsi Klasik (Uji Model).....	69
5.1.5. Pengujian Regresi Linear Berganda.....	73
5.1.6. Pengujian Hipotesis	75
5.2. PEMBAHASAN	78
5.2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	78
5.2.2. Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan.....	80
5.2.3. Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1. KESIMPULAN.....	83
6.2. SARAN	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Target dan Penjualan.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2 Tafsiran Nilai Rata-rata	47
Tabel 3.3 Keputusan Uji Autokorelasi	51
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Tentang Motivasi.....	63
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Keterampilan	64
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan	65
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif Variabel	66
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 5.8 Hasil Uji Realibilitas	69
Tabel 5.9 Hasil Uji Multikolonearitas.....	71
Tabel 5.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	73
Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Berganda.....	74
Tabel 5.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	75
Tabel 5.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	77
Tabel 5.14 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Eiraku Maju Bersama	55
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Suatu perusahaan dituntut menjalankan fungsinya dengan baik sehingga visi dan misinya dapat dicapai. Selain itu, perusahaan juga harus mampu mengelola seluruh sumber daya yang ada di perusahaan. Sumber daya manusia merupakan penggerak perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang ada di sebuah perusahaan merupakan bagian yang sangat vital dalam sebuah organisasi. Sebuah perusahaan akan dapat meningkatkan kinerja di setiap divisi yang ada apabila didukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik.

Kinerja dari para sumber daya manusia di perusahaan berfokus pada proses dan hasil. kinerja merupakan sebuah proses pengelolaan yang merencanakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dan individu. Hal ini berarti bahwa kinerja dapat menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan individu karyawannya sehingga hasil yang diharapkan samasama menguntungkan bagi keduanya. Perusahaan mendapatkan keuntungan dengan berjalannya proses manajemen dengan baik, sedangkan untuk karyawan mendapatkan porsi kerja yang sesuai dengan upah yang diterimanya.

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini semakin pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup yang modern. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bisnis yang muncul, mulai dari bisnis kecil hingga bisnis besar yang mendunia, dari bisnis offline hingga bisnis online. Perkembangan bisnis ini yang dilihat sebagai prospek

pasar yang cerah bagi para pengusaha, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Dari berbagai macam bisnis yang ada, banyak pengusaha yang membuka usaha *franchise*, dikarenakan bisnis tersebut merupakan salah satu bentuk bisnis yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan.

Franchise merupakan salah satu bentuk pemberian lisensi yang mewajibkan untuk menggunakan sistem, metode, tatacara, prosedur, metode pemasaran dan penjualan yang ditentukan oleh *Franchisor* (pemilik bisnis *Franchise*) secara eksklusif, serta tidak boleh dilanggar maupun dibatalkan oleh *Franchisee* (pembeli bisnis *Franchise*). *Franchise* format bisnis adalah pemberian sebuah lisensi oleh seorang *Franchisor* kepada *Franchisee*, dan lisensi tersebut memberi hak kepada *Franchisee* untuk menggunakan merek dagang.

Kinerja karyawan *franchise* yang baik dapat dilihat dari kemampuan pelayanan, kinerja yang stabil, tercapainya target dan kemampuan sifat-sifat individu. Kinerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Dengan berjalannya peningkatan kinerja memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu peningkatan keuntungan, meningkatkan daya saing perusahaan dan perilaku para karyawan dalam perusahaan. Pada tahun 2023 jumlah karyawan PT. Eiraku Maju Bersama yang bergabung terdapat 38 orang. Ada terjadi penurunan realisasi tersebut dikarenakan mulai rendahnya dorongan dalam diri sendiri untuk bekerja efektif dalam mencapai tujuan dan ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan *franchise* dalam mencapai target tahunan. Dengan menurunnya kinerja karyawan *franchise* pasti mempengaruhi PT.Eiraku Maju Bersama dalam

keuntungan dan pelayanan. Penurunan target dan realisasi *franchise* dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Berikut dapat dilihat kinerja karyawan *franchise* PT. Eiraku Maju Bersama dari tahun 2018 sampai tahun 2022:

Tabel 1.1
Data Target dan Realisasi Penjualan yang dilakukan
Karyawan *Franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama
Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	Persentase (%)
1	2018	33	250.000.000	215.000.000	86%
2	2019	37	250.000.000	220.000.000	88%
3	2020	38	200.000.000	160.000.000	80%
4	2021	36	200.000.000	160.000.000	80%
5	2022	35	205.000.000	155.000.000	75%

Sumber: PT. Eiraku Maju Bersama Pekanbaru, 2024.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa target dan realisasi penjualan yang dilakukan karyawan *franchise* PT. Eiraku Maju Bersama Pekanbaru setiap tahunnya yaitu dari tahun 2018 sampai 2022 belum mencapai target. Dari kinerja *franchise* yang dilihat dari realisasi target dengan nilai rata-rata 75%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan *franchise* masih belum optimal dalam mencapai target.

Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan turunnya kinerja karyawan, berdasarkan penelitian (Buana, 2020) menunjukkan bahwa adanya sektor ekonomi yang tidak stabil, kerja yang monoton dan lingkungan kerja. Faktor ini didukung dengan penelitian dari (Lia Nur Azizah (2018)) yang mendapatkan bahwa

menunjukkan hasil bahwa keterampilan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survey sementara penulis menemukan beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yaitu disebabkan oleh rendahnya dorongan dalam diri sendiri untuk bekerja efektif dalam mencapai tujuan, tak jarang karyawan tidak melakukan kerjaan sesuai dengan SOP yang sudah ada di terapkan. Selain itu, diketahui juga bahwa permasalahan yang masih dihadapi perusahaan saat ini yakni sering terjadinya komplain dari customer atas yang dilakukan karyawan seperti hidangan minuman yang datangnya lama, melalaikan pekerjaan atau tidak menjalankan SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

Pesatnya ilmu pengetahuan serta teknologi saat ini bersama dengan berbagai keterbukaan pandangan disemua tatanan kehidupan masyarakat menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bermutu sekaligus mampu menghasilkan keunggulan yang kompetitif untuk meningkatkan kinerja. Hal itu mendorong perusahaan untuk memberikan perhatian yang maksimal terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan yang dapat dilihat dari segi kualitas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), maupun sikap (*attitude*) dan juga memberikan imbalan yang memadai, memberikan siraman rohani secara berkala, menciptakan suasana informal dalam waktu tertentu, meminta pendapat dan saran dari para karyawan dalam hal-hal tertentu. Hal tersebut menunjukkan cara perusahaan menjaga motivasi dan keterampilan bekerja karyawan tetap ada sehingga loyalitas dalam bekerja akan terlihat terbentuk. Pada akhirnya, karyawan juga akan memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan.

Perusahaan *franchise* juga harus memiliki motivasi dan keterampilan untuk mendapatkan realisasi penjualan yang sudah ditetapkan oleh PT. Eiraku Maju Bersama dalam memberikan pelayanan dan kemampuan untuk terwujudnya tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil pra survei awal yang dilakukan peneliti, terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan yaitu rendahnya dorongan dalam diri sendiri untuk bekerja efektif dalam mencapai tujuan, tak jarang karyawan tidak melakukan kerjaan sesuai dengan SOP yang sudah ada di terapkan dan juga sering terjadinya komplain dari customer atas yang dilakukan karyawan seperti hidangan minuman yang datangnya lama. Berdasarkan penelitian dari Natalia (2022) dengan judul “Analisi motivasi dan keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel borneo di pontianak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan keterampilan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Buana, dkk (2020), yang berjudul “Pengaruh Keterampilan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Arengka Auto Mall Pekanbaru”, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dan motivasi berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian latar belakang dan penelitian terdahulu, maka penulis ingin meneliti mengenai **“Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan *Franchise* Pada PT. Eiraku Maju Bersama”**.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, kemudian dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama?
2. Apakah keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *farnchice* pada PT. Eiraku Maju Bersama?
3. Apakah motivasi dan keterampilan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama?

1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait pengaruh motivasi dan keterampilan

terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT.Eiraku Maju Bersama. Sehingga penelitian ini diharapkan kedepannya dapat dijadikan acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi perusahaan, dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan masukan mengenai motivasi dan keterampilan terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memberikan informasi dan menjadi bahan refensi bagi mahasiswa selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terutama dalam membahas pengaruh motivasi dan keterampilan terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT.Eiraku Maju Bersama.

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam memahami pembahasan proposal ini, pada sistematika penulisan ini, penulis telah menyusun beberapa bab, dimana masing-masing bab dalam proposal ini merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan. Sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai penulis menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan yang terdapat pada perumusan masalah, dan pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang menjadi dugaan atau jawaban sementara pada penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel, dan analisi data penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum PT. Eiraku Maju Bersama berupa sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan membahas tentang pengaruh motivasi dan keterampilan terhadap kinerja karyawan *franchise* pada PT. Eiraku Maju Bersama.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas dalam penelitian ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Eiraku Maju Bersama. Artinya motivasi yang tinggi dapat mendorong diri seseorang untuk bekerja lebih giat atau lebih baik lagi sehingga mampu mencapai kinerja yang baik.
2. Keterampilan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Eiraku Maju Bersama. Dimana dengan keterampilan yang baik akan memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
3. Motivasi dan keterampilan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Eiraku Maju Bersama. Dengan keterampilan yang baik dan adanya motivasi terhadap seorang karyawan akan mempengaruhi hasil kerjanya, dimana dengan memiliki keterampilan yang baik ia tidak akan kesulitan melakukan pekerjaannya. Kemudian dengan adanya dukungan atau motivasi dari perusahaan atau pimpinan akan membuat seorang karyawan bersemangat melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya.

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, maka saran dari peneliti yaitu:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan. Dapat menambah referensi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi manajemen khususnya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Perlu diadakan penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti disiplin kerja, gaji, gaya kepemimpinan dan sebagainya.

3. Bagi PT. Eiraku Maju Bersama

Sebaiknya perusahaan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa motivasi kerja dan keterampilan mempengaruhi kinerja karyawan. Pemberian motivasi kepada karyawan perlu ditingkatkan seperti pimpinan memberikan solusi dan saran kepada karyawan ketika karyawan menemukan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya, motivasi dari perusahaan memberikan upah yang sesuai dan kenaikan jabatan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik. Selain itu, meningkatkan keterampilan karyawan melalui pemberian pelatihan kepada karyawan agar karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber: Buku

- Amirullah, 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Abdullah, 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja
- Arizal,N, 2017. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru: Unilak Press
- Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Assauri, Sofjan, 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Akhmad, Jaenudin, 2017. *Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship. Edisi Keempat*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia
- Hadiyati, 2017. *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru: CV. Karya Nova
- Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, Philip., Armstrong, Gary. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ke. 9*. Jakarta: Erlangga
- _____, Philip.,Keller, Kevin Lane, 2016. *Principle Of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nurmansyah, 2017. *Pengantar Manajemen Pemasaran Konsep*, Pekanbaru: Unilak Press
- _____, 2018. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru: Unilak Press
- Priansa, Donni Juni, 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, P. Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunyoto, Danang, 2016. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Buku Seru
- Setyaningrum, Ari J. U, 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy, 2014. **Pemasaran Jasa**. Jakarta: Gramedia

_____, 2015. **Strategi Pemasaran. Edisi 4**, Yogyakarta: ANDI

_____, 2016. **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: ANDI

Usman, Husaini, 2014, **Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)**, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sumber: Jurnal

- Dewi, Meutia, 2016. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur**, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 3, No. 2
- Kurniasari dan Hastuti, 2023. **Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT Pos Indonesia Di Tulungagung**. Jurnal Economina, Vol. 2 No. 8
- Lira Netriadi, Salfadri dan Tifani Ratu Firdaus, 2021. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan**, Jurnal Manajemen, Vol. 3 No. 1
- Mita Novitasari dan Yusuf Suhardi, 2021. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta**
- Natasja Hosang, Altje Tumbel dan S. Moniharapon, 2016. **Analisis Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)**. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol. 6 No. 01
- Putri dan Maimunah. 2022. **Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa ID Express Kota Lhokseumawe**, Jurnal Visioner dan Strategis Vol. 11 No. 2
- Ramadhaniati, Safirah., Susanti, Evi., Arjuna, Wiwaha., Isty Wahyuning, Tyas, 2020. **Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**. International Journal of Digital Entrepreneurship and Business, Vol. 1 No. 1
- Setiawan dan Frianto, 2021. **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian**, Journal of Business and Innovation Management, Vol. 3 No. 3