



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA
TERHADAP PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Dede Rizal Hermawan

1602025125

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA
TERHADAP PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Dede Rizal Hermawan

1602025125

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU JAKARTA UTARA”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 15 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



(Dede Rizal Hermawan)

NIM 1602025125

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS
KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA
HOTEL ALL SEDAYU JAKARTA UTARA**


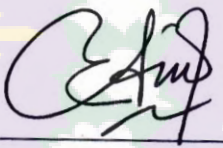
NAMA : **DEDE RIZAL HERMAWAN**

NIM : **1602025125**

PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**

TAHUN AKADEMIK : **2019/2020**

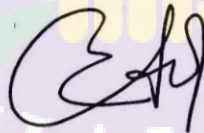
Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M	
Pembimbing II	Edi Setiawan, S.E., MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Dr



Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA TERHADAP
PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU JAKARTA UTARA**

Yang disusun oleh:
Dede Rizal Hermawan
1602025125

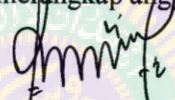
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal: 27 Agustus 2020

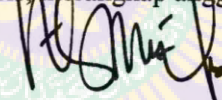
Tim Penguji:

Ketua, merangkap anggota:



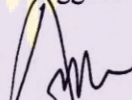
(Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota:



(Ety Rochaeli, S.E., M.M.)

Anggota:



(Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.)

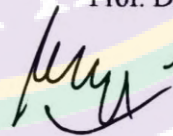
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA



Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.



Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Rizal Hermawan
NIM : 1602025125
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU JAKARTA UTARA”

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 15 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Dede Rizal Hermawan)

NIM: 1602029010

ABSTRAKSI

Dede Rizal Hermawan (1602025125)

PENGARUH *TEAMWORK* DAN KREATIVITAS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA HOTEL ALL SEDAYU JAKARTA UTARA.

Skripsi. Program Strata Satu Program studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta

Kata kunci : *Teamwork*, Kreativitas Kerja, Prestasi Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *teamwork* (kerjasama tim) dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja pada Hotel All Sedayu Jakarta Utara. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Variabel yang diteliti adalah variabel yang diteliti adalah *teamwork* (kerjasama tim) dan kreativitas kerja sebagai variabel independen dan variabel prestasi kerja sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara, dengan jumlah populasi 63. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, pengujian hipotesis uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda. Hasil penelitian dengan menunjukkan bahwa secara parsial *teamwork* (kerjasama tim) berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 22.0 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,574 > 1,99962$). Untuk variabel kreativitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,136 > 1,99962$). Sedangkan secara simultan variabel *teamwork* (kerjasama tim) dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja dengan nilai nilai F_{tabel} ($65,872 > 3,14$).

ABSTRACT

Dede Rizal Hermawan (1602025125)

EFFECT OF TEAMWORK AND WORK CREATIVITY ON WORK ACHIEVEMENT AT ALL SEDAYU HOTEL NORTH JAKARTA.

Final Task. Undergraduate Program in Management Study Program. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta

Keywords: Teamwork, work creativity, work achievement.

This study aims to determine the effect of teamwork and work creativity on work performance at the All Sedayu Hotel, North Jakarta. This research uses quantitative methods. The variables studied were the variables studied were teamwork and work creativity as the independent variable and work performance variables as the dependent variable. The population in this study were employees of All Sedayu Hotel North Jakarta, with a population of 63. Data collection techniques using a questionnaire and measurement using a Likert scale. Data processing and analysis techniques used are descriptive analysis, multiple linear regression, classical assumption test, using normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test, partial test hypothesis testing (t test), simultaneous test (F test), analysis of partial correlation coefficients and multiple correlation coefficients. The results showed that partially teamwork had a significant effect on work performance. This can be seen from the results of calculations using SPSS 22.0 with $t_{count} > t_{table}$ ($4.574 > 1.99962$). For the work creativity variable partially has a positive and significant effect on work performance because $t_{count} > t_{table}$ ($7.136 > 1.99962$). While simultaneously the variable teamwork and work creativity on work performance with a value of F_{table} ($65.872 > 3.14$).

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai persyaratan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof DR. HAMKA dengan judul **“Pengaruh Teamwork dan Kreativitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada Hotel All Sedayu Jakarta Utara”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Namun demikian, dalam menyusun Skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya dengan baik.

Di samping itu, banyak bantuan dari berbagai pihak sangat berperan dalam proses penyusunan laporan magang ini. Oleh karena itu, dengan rasa penuh hormat, tulus, dan ikhlas penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Dr. Sunarta, MM., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA.

4. Bapak Tohirin, SHI., M.Pd.I., selaku Wakil Dekan III dan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR.HAMKA dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan membantu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Bapak Edi Setiawan, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan membantu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan ilmu pengetahuan belajar maupun menyusun skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Juherman dan Dewi Rositawati serta adik perempuan saya Farah Melenia Hermawati yang telah memberikan doa restu dan selalu menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara yang membantu saya dalam proses pembuatan skripsi.
10. Teruntuk Sheila Fauziah wanita yang selalu mendukung saya dari 0 (nol) hingga sampai saat ini dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi, dan banyak membantu saya dalam skripsi.

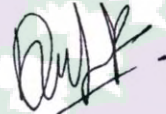
11. Inayah, Firmansyah, Fanny, Anggi, Shanti, Maela, Wulan, Robby, Billy, Ghifari, dan semua teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Selaku sahabat-sahabat peneliti yang telah banyak membantu peneliti dari awal perkuliahan hingga saat ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dalam penggunaannya walaupun penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Atas berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan bantuan dan dukungan baik moral maupun materil penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 15 Agustus 2020

Penulis



Dede Rizal Hermawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Pembatasan Masalah	10
1.2.3 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	13
2.2 Telaah Pustaka	26
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	27
2.2.3 Prestasi Kerja	28
2.2.3.1 Dimensi Prestasi Kerja	29

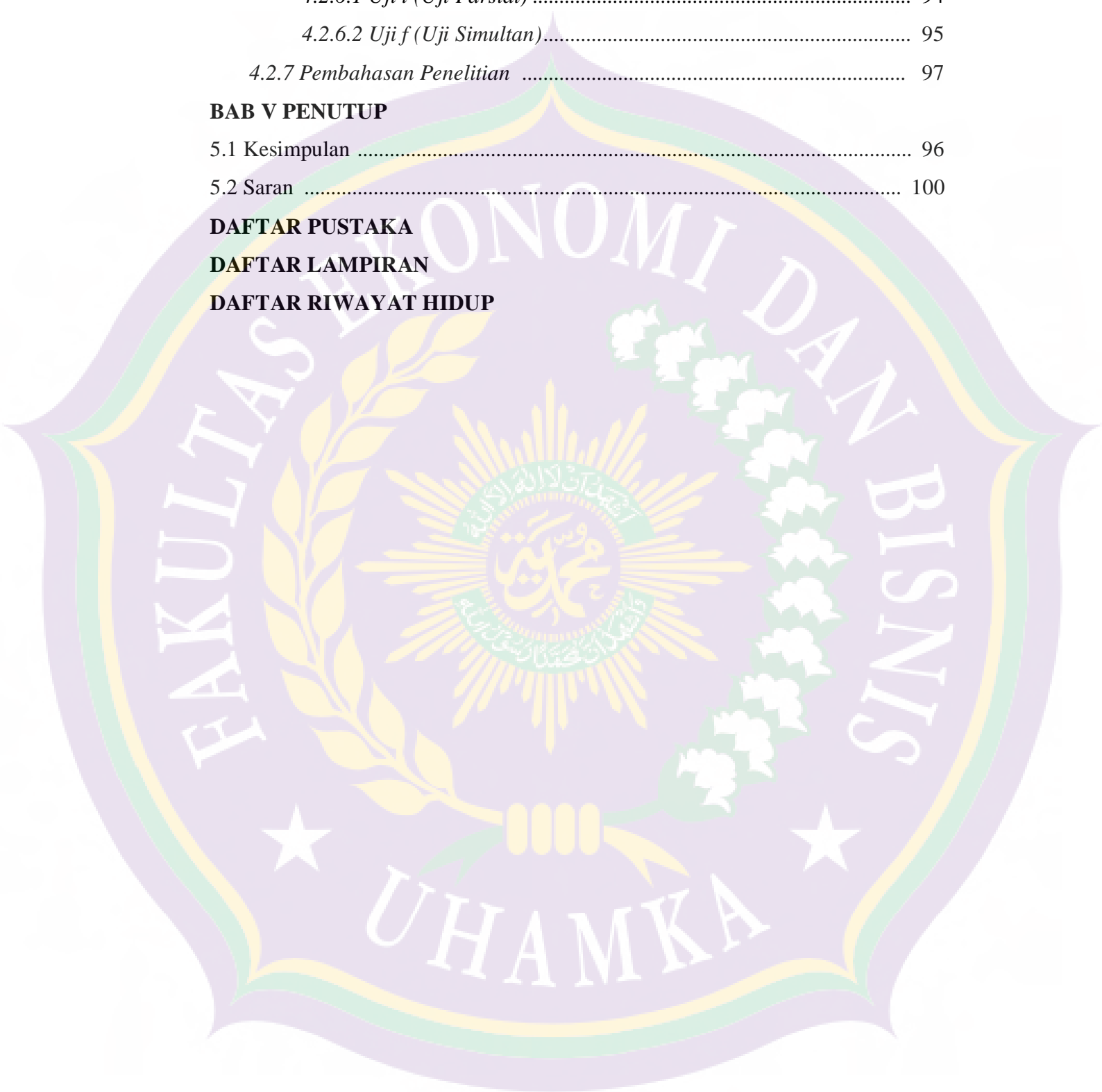
2.2.3.2 Indikator Prestasi Kerja	30
2.2.4 Teamwork	31
2.2.4.1 Tahapan dalam pengembangan Teamwork	33
2.2.4.2 Dimensi Teamwork	34
2.2.4.3 Indikator Teamwork	35
2.2.5 Kreativitas Kerja	37
2.2.5.1 Dimensi Kreativitas Kerja	39
2.2.5.2 Indikator Kreativitas Kerja	40
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
2.3.1 Pengaruh Teamwork Terhadap Prestasi Kerja	41
2.3.2 Pengaruh Kreativitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja	41
2.2.3 Pengaruh Teamwork dan Kreativitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja	42
2.4 Rumusan Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Operasionalisasi Variabel	44
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Tempat dan Waktu Pengumpulan Data	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
3.5.1 Teknik Pengolahan	48
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	48
3.5.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas	50
3.7.1 Analisis Regresi	52
3.7.1.1 Model Regresi Linier Berganda	52
3.7.1.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	52

3.7.1.3 Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	53
3.8.1 Uji Asumsi Klasiks	54
3.9.1 Pengujian Hipotesis	55
3.9.1.1 Uji t (Pengujian secara parsial)	55
3.9.1.2 Uji f (Pengujian secara simultan)	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Hotel All Sedayu Jakarta Utara	56
4.1.1.1 Visi	58
4.1.1.2 Misi.....	58
4.1.1.3 Nilai-nilai Perusahaan	58
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	59
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	59
4.2.1.1 Karakter responden	59
4.2.2 Analisis Variabel	61
4.2.2.1 Teamwork	61
4.2.2.2 Kreativitas Kerja	69
4.2.3.2 Prestasi Kerja	76
4.2.3 Uji Validitas dan Realibilitas	84
4.2.3.1 Uji Validitas	83
4.2.3.2 Uji Realibilitas	84
4.2.4 Analisis Regresi	86
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	86
4.2.4.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	86
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	87
4.2.5.1 Uji Normalitas	89
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	92
4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas	92
4.2.5.4 Uji Autokorelasi.....	93
4.2.6 Pengujian Hipotesis	94

4.2.6.1 Uji <i>t</i> (Uji Parsial)	94
4.2.6.2 Uji <i>f</i> (Uji Simultan).....	95
4.2.7 Pembahasan Penelitian	97
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Persentase Pengurangan Karyawan Tahun 2015-2019.....	6
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
3.	Operasional Variabel Penelitian	45
4.	Skala Likert	48
5.	Kriteria <i>Presentasi</i> Tanggapan Responden	49
6.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	53
7.	Kriteria Pengujian Autokorelasi	55
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
11.	Pekerjaan diselesaikan dengan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama-sama	61
12.	Setiap anggota memiliki andil yang kuat terhadap keberhasilan tim	62
13.	Kerja tim yang dibangun merupakan komitmen bersama dalam mencapai tujuan yang akan dicapai.	62
14.	Kami secara bersama-sama bertanggung jawab terhadap kualitas kerja.....	63
15.	Anda bekerja saling jujur dan percaya bersama anggota tim lainnya.....	64
16.	Lingkungan kerja anda mempengaruhi anda dalam bekerja	64
17.	Rasa memiliki anda tinggi terhadap tim anda.	65
18.	Saya mampu melayani dan berkomunikasi dengan rekan tim kerja saya dengan baik.....	65
19.	Anggota tim bekerja anda saling terbuka saat ada masalah dalam tim	66
20.	Karyawan dengan mudah dapat melakukan hubungan komunikasi dengan atasan	67

21. Indikator <i>Teamwork</i>	67
22. Saya merasa selalu menemukan ide-ide baru dalam bekerja.	69
23. Merasa percaya diri dalam bekerja	69
24. Saya teliti menggunakan ide-ide kreatif dalam mengerjakan suatu hal.	70
25. Saya mencari cara-cara yang baru untuk melakukan sesuatu hal, walaupun ada cara-cara yang sudah ada.	70
26. Saya selalu berusaha menjadi lebih baik di dalam keterbatasan saya dalam bekerja	71
27. Dukungan moral dari tim anda sangat berguna untuk diri anda menemukan hal-hal baru.....	72
28. Lingkungan tempat anda bekerja memungkinkan untuk menciptakan hal baru.	72
29. Motivasi dari atasan anda membantu anda untuk berfikir lebih kreatif kedepannya	73
30. Tempat dan tata letak anda bekerja, membuat anda berfikir lebih jernih dan kreatif	74
31. Pola kerjasama dalam tim anda memungkinkan untuk membuat karyawan berfikir kreatif.	74
32. Indikator Kreativitas Kerja	75
33. Karyawan cakap dalam menguasai bidang pekerjaannya.	76
34. Karyawan teliti dalam pekerjaannya.....	77
35. Karyawan dapat memenuhi standar kerja yang ditentukan.	78
36. Karyawan cepat tanggap terhadap tugas baru yang diberikan	78
37. Saya menyenangi pekerjaan saya.....	79
38. Saya memiliki kebanggaan atas pekerjaan saya.....	79
39. Penghargaan atas prestasi kerja membuat saya meningkatkan prestasi kerja saya.....	80
40. Saya senang karena pekerjaan saya didukung dengan fasilitas yang diberikan perusahaan	81

41. <i>Job desk</i> yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan saya.	81
42. Intensif yang diberikan perusahaan sesuai dengan beban kerja saya	82
43. Indikator Prestasi Kerja (Y).....	82
44. Uji Validitas <i>Teamwork</i>	84
45. Uji Validitas Kreatifitas Kerja.....	85
46. Uji Validitas Prestasi Kerja	85
47. Hasil Uji Reabilitas	86
48. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	87
49. Uji Koefisien Korelasi	88
50. Uji Koefisien Determinasi	89
51. Uji <i>Table One-Sample Kolmogrov-Smirnoc Test</i>	91
52. Hasil Uji Multikolinearitas	92
53. Hasil Uji Autokorelasi	94
54. Hasil Uji t.....	95
55. Hasil Uji f	96

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Karyawan di Hotel All Sedayu Jakarta Utara	8
2.	Kerangka Pemikiran Teoritis	42
3.	Grafik Normalitas P-P Plot.....	90
4.	Hasil Uji Heterokedasitisitas	93



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	1/27
2.	Tabulasi Kuesioner	5/27
3.	Data <i>Ouput SPSS 22.0</i>	5/27
4.	Hasil Uji Autokorelasi	7/27
5.	Hasil Uji Normalitas	8/27
6.	Hasil Uji Multikolinearitas	9/27
7.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	9/27
8.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	10/27
9.	Tabel Durbin Watson	11/27
10.	Tabel F	20/27
11.	Tabel T	21/27
12.	Surat Izin Penyebaran Kuesioner	22/27
13.	Surat Tugas	23/27
14.	Formulir Pengajuan Judul Skripsi	24/27
15.	Formulir Persetujuan Judul Skripsi	25/27
16.	Catatan Konsultasi Pembimbing I	26/27
17.	Catatan Konsultasi Pembimbing II	27/27
18.	Daftar Riwayat Hidup	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah khalifah Allah di muka bumi dan Allah telah menundukkan alam semesta ini untuk kepentingan manusia. Kedudukan manusia sebagai khalifah adalah untuk membangun dunia ini dan untuk mengeksploitasi sumber-sumber alamnya dengan cara melakukan pekerjaan dan kegiatan bisnis.

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono : 2010). Dalam dunia bisnis, perusahaan harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan untuk dapat menghasilkan produk jasa maupun barang yang berkualitas dibandingkan dengan perusahaan lain. Setiap perusahaan dipersaingan global akan menyusun strategi terbaik untuk bersaing sehingga diperlukan sumber daya manusia untuk mengembangkan organisasi itu dan menjalankan aktivitas-aktivitas bisnis yang ada di dalam organisasi tersebut.

Negara Indonesia memiliki potensi alam, keanekaragaman flora dan fauna, peninggalan sejarah serta seni dan budaya yang semua itu merupakan sumber daya dan modal bagi usaha pengembangan dan peningkatan kepariwisataan. Pariwisata merupakan gejala-gejala yang timbul dari adanya orang asing atau keseluruhan hubungan perjalanan itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah (Hunziker dan Kraft dalam Muljadi : 2012). Maka

pariwisata merupakan salah satu industri andalan yang harus terus dikembangkan oleh suatu negara. Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia serta sebagai pusat pemerintahan, pendidikan dan perdagangan juga memiliki fasilitas kepariwisataan bertaraf internasional seperti restoran, hotel, bar, *travel agent* dan lain sebagainya. Sarana akomodasi merupakan salah satu faktor yang menunjang sektor pariwisata dan Jasa perhotelan.

Hotel merupakan tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa, dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu (Agus Sambodo dan Bagyono : 2006). Usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha, ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan usaha. Kondisi sekarang di Ibukota Jakarta yakni bertambahnya tingkat hunian kamar hotel yang melonjak pada saat menjelang akhir pekan dan ini merupakan tujuan utama industri hotel untuk mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas hotel dan atau menjual pelayanan kepada konsumen. Salah satunya All Sedayu Hotel Kelapa Gading Jakarta, merupakan hotel berbintang yang berlokasi di dalam Mall of Indonesia Kelapa gading, merupakan salah satu hotel yang diminati wisatawan selain lokasinya strategis di pusat kota yang memiliki fasilitas dan layanan hotel seperti *coffee shop*, *lift*, *layanan kamar*, *concierge*, lantai eksekutif, kamar tamu yang dilengkapi dengan segala fasilitas yang dibutuhkan untuk tidur yang nyaman, dan fasilitas yang dapat digunakan konsumen seperti kolam renang (luar ruangan), spa, *gym*/fasilitas kebugaran

bahkan *trave*/biro perjalanan, hotel inipun sering menjadi pilihan bagi masyarakat untuk melangsungkan acara resepsi pernikahan. Maka tak heran, hotel ini menjadi salah satu pilihan wisatawan untuk menghabiskan akhir pekan di DKI Jakarta dan tingkat hunian kamar pun meningkat setiap bulannya.

Oleh sebab itu, dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan para sumber daya manusia yang menjadi penggerak dari berbagai macam pekerjaan yang akan dikerjakan oleh karyawan untuk menciptakan jasa yang berkualitas demi kepentingan pelanggan. Karyawan merupakan penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Melayu Hasibuan : 2018). Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. Karyawan mempunyai tingkat pekerjaan yang berbeda-beda dalam melaksanakan pekerjaan mereka, namun terkadang karyawan malah tidak tahu apa yang harus dikerjakan terkait banyaknya pekerjaan yang harus mereka kerjakan, untuk itu sangat diperlukan adanya kerjasama tim (*teamwork*) dan kreativitas kerja bagi sumber daya manusia agar para karyawan bisa paham dan mengerti atas pekerjaan mereka sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan bisa dengan cepat terlaksana dan mencapai target yang diharapkan.

Tercapainya suatu tujuan dalam perusahaan berkaitan erat dengan profesionalitas kerja karyawan yang mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga tercapailah tujuan dari perusahaan tersebut. Sebuah organisasi atau perusahaan jika ingin bertahan dalam lingkungan persaingan, maka kuncinya adalah harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas

untuk menjadi andalan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Namun sumber daya manusia yang berkualitas tidak begitu saja mudah didapatkan, melainkan harus melalui serangkaian tahapan yang tepat. Tahapan yang tepat dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas yaitu dengan cara meningkatkan kerjasama tim dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja (Paul Parsaoran : 2015).

Selain dari penjelasan di atas, terdapat tiga penelitian terdahulu mengenai variabel-variabel dalam penelitian *teamwork*, kreativitas kerja terhadap prestasi kerja, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Musriha dan Bramastyo (2017) Untuk meningkatkan SDM yang lebih bermutu dibutuhkan kerjasama tim (*teamwork*) yang baik demi meningkatkan tujuan perusahaan. Karyawan dapat bekerjasama dengan baik apabila para anggota satu sama lain saling mendukung, memberi motivasi dan intinya saling membangun komunikasi. Dan hasil kerjasama yang baik ini pula dibuktikan oleh karyawan yang ada di PT Geo Given Sidoarjo, bahwa kerjasama tim (*teamwork*) sangat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Jihanti dan Imelda (2018) yang melakukan penelitian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado, membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel bebas yaitu kreativitas kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Dapat diartikan bahwa kreativitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Farid Alisyahbana, Iriani Ismail, dan Moch. Wispandono (2015), dengan judul Pengaruh Kreativitas Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pendamping UPPKH (Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan) Kabupaten Sampang. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kreativitas berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Uji statistik t mendukung dari penelitian ini yaitu kreativitas mempunyai pengaruh negatif secara parsial terhadap kinerja. Tanda negatif pada koefisien beta artinya berbanding terbalik yaitu semakin tinggi tingkat kreativitas karyawan maka terjadi penurunan pada kinerja karyawan (kurang optimal).

Berdasarkan studi penelitian terdahulu diatas, peneliti menemukan beberapa masalah pada Hotel All Sedayu yang berkawasan di Jakarta Utara. Seperti yang kita ketahui saat ini salah satu yang berkembang dengan cepat adalah industri perhotelan. Sektor pariwisata Indonesia masuk ke dalam 10 besar *The World Travel & Tourism Council* (WTTC), tepatnya peringkat sembilan. Tak salah jika pariwisata menjadi sektor unggulan di Indonesia dimana industri ini bergerak pada bidang jasa yang memadukan antara kerjasama tim (*teamwork*) dan kreativitas kerja agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain dari penjelasan diatas, peneliti juga menemukan beberapa permasalahan pada Hotel All sedayu. Hotel All sedayu ini merupakan hotel yang setara dengan hotel bintang 4+ (empat plus) lainnya, namun kenyataannya yang terlihat justru berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan dan dirasakan oleh para karyawan yang bekerja di hotel tersebut. Untuk permasalahan internal yang dialami oleh para karyawan adalah bahwa peneliti disini melihat karyawan sering

mengambil keputusan sendiri tanpa menghiraukan teman satu *team*nya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga efeknya adalah kurangnya koordinasi atau komunikasi antara satu karyawan dengan karyawan lain dan menyebabkan pekerjaan tersebut tidak berjalan secara efektif dan efisien dengan didukung oleh data berikut:

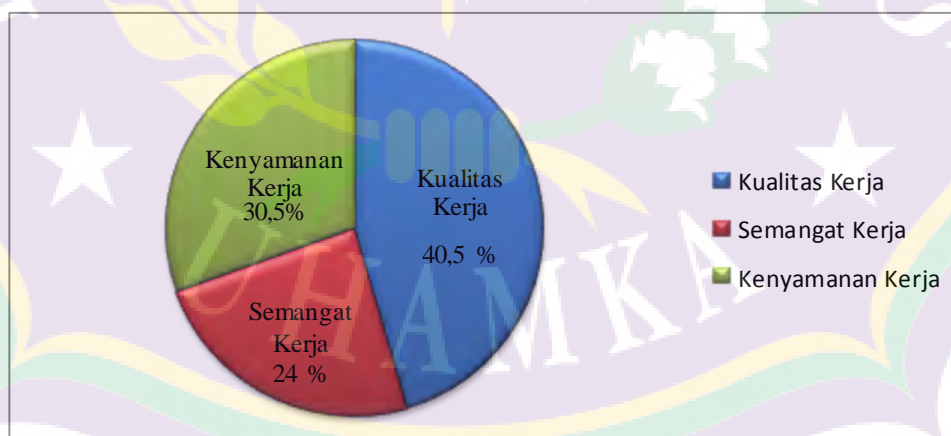
Tabel 1
Data Persentase Pengurangan Karyawan Periode 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Karyawan yang <i>Resign</i>	Persentase
1	2015	5 dari 63 orang	7%
2	2016	7 dari 63 orang	11 %
3	2017	10 dari 63 orang	15%
4	2018	11 dari 63 orang	17%
5	2019	15 dari 63 orang	23%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2020

Sehingga, dari kerjasama tim (*teamwork*) yang kurang menunjukkan peningkatan tersebut menimbulkan beberapa faktor lain yang dialami langsung oleh karyawan serta pengunjung tamu yang datang, yaitu seperti kurang diperhatikannya kreativitas dalam bekerja. Kreativitas para karyawan disini cenderung monoton sehingga tidak dapat multifungsi ke divisi lain, contohnya seperti pada salah satu karyawan yang ditugaskan pada divisi *butcher*/pemotongan daging. Karyawan tersebut hanya melakukan pekerjaan sesuai peraturan saja, tidak ada motivasi atau kreativitas yang membawa dirinya untuk melakukan pekerjaan ke divisi lain, sehingga peneliti melihat dari keadaan tersebut menyebabkan para karyawan kurang kreativitas dalam bekerja dikarenakan beban pekerjaan yang monoton. Selain itu, dalam penyajian menu makananpun sangat monoton dalam artian yang disajikan hanya menu makanan yang seperti itu saja, dan para karyawanpun tidak melakukan kreativitas seperti merubah atau menambahkan menu barunya kepada para konsumen atau tamu yang datang.

Oleh karena itu, dapat kita simpulkan bahwa para pengusaha perhotelan seharusnya cepat tanggap terhadap perubahan-perubahan seperti ini. Karena permasalahan kecil yang muncul dalam *teamwork* dan kreatifitas kerja di Hotel All Sedayu jika tidak segera ditindaklanjuti maka resiko terbesar yang akan terjadi kedepannya bisa berakibat fatal bagi para pengusaha perhotelan. Seperti, dapat menyebabkan prestasi kerja para karyawan menurun, karyawan akan mengalami titik jenuh dalam bekerja, dan kemungkinan akan mengalami keterlambatan *progress* dalam mencapai tujuan perusahaan karena belum melakukan perubahan untuk menyamakan dengan perusahaan lain. Faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, diantaranya adalah kenyamanan kerja, kualitas kerja dan semangat kerja (Mangkunegara : 2013). Faktor-faktor tersebut hendaknya harus diperhatikan oleh pimpinan sehingga prestasi kerja dapat lebih optimal. Setelah saya amati berdasarkan penelitian melalui karyawan yang bekerja disana maka dapat dilihat bahwa yang memberikan kontribusi terbesar kepada prestasi kerja karyawan di Hotel All Sedayu Jakarta adalah sebagai berikut:



Sumber: Data diolah oleh penulis, 2020

Gambar 1
Faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan
di Hotel All Sedayu Jakarta Utara

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa yang memberikan kontribusi terbesar pada prestasi kerja karyawan Hotel All Sedayu Jakarta menurut responden karyawan adalah kualitas kerja, sebesar 40,5%. Hal ini dikarenakan karyawan bekerja di fasilitas/peralatan yang memadai oleh perusahaan. Kemudian faktor kedua yang memberikan kontribusi terbesar yaitu kenyamanan kerja dikarenakan masih banyaknya karyawan baru sehingga mereka mudah beradaptasi dan mendapatkan benefit dari perusahaan seperti *meals* untuk makan siang. Dan terakhir faktor ketiga yang memberikan kontribusi terkecil yaitu semangat kerja, karena faktor ketentuan dan syarat yang diberlakukan oleh hotel berbeda dengan hotel yang lain seperti salah satunya ketika ada karyawan yang sakit maka berstatus *unpaid leave* (tidak dibayarkan) walaupun mereka memiliki surat keterangan sakit, dan selain itu juga adanya kesenjangan karyawan antara sesama karyawan lama dan baru seperti perbedaan dalam mendapatkan hak insentif.

Untuk memperkuat penelitian ini, penulis merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dijelaskan dari beberapa studi analisis yang telah ditemukan seperti: Paul Parsaoran (2015), Audina dan Fuad (2016), I Gede Widianta, I Wayan Bagia dan I Wayan Suwendra (2016), Muhammad, Said dan Mahdan (2017), Asep, Rachmatullah, dan Nandang (2017), Margotje (2017), Neni Triana dan Suyalena (2017), Ceswirdani, Henny dan Yuni (2017), Walid dan Zubair (2016), Shouvik dan Mohammed (2018), Deny Ariyanto, Paulus Wardoyo, Endang Rusdianti (2019), Iftikhar Ahmad and Sheikh Raheel Manzoor (2017), Onyekwelu Njideka Phina and Ejike Daniel Chukwuma (2018) yang menunjukkan bahwa *teamwork* dan kreativitas kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap prestasi kerja. Namun, hal ini bertentangan dengan penelitian Amanda Carolina Lakoy (2015), dengan judul Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado. Mendapatkan hasil penelitian bahwa kreativitas secara parsial atau tunggal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali, berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian terdahulu tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Teamwork* dan Kreativitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja pada Hotel All Sedayu Jakarta Utara.”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi *teamwork* pada karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara?
2. Bagaimana bentuk kreativitas kerja karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara?
3. Bagaimana bentuk pencapaian prestasi kerja karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara?
4. Bagaimana pengaruh *teamwork* terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara?

5. Bagaimana pengaruh kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara?
6. Bagaimana pengaruh *teamwork* dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada kondisi *teamwork* dan bentuk kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: Bagaimanakah pengaruh *teamwork* dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kondisi *teamwork* pada karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk kreativitas kerja karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk pencapaian prestasi kerja karyawan Hotel All Sedayu Jakarta Utara.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh *teamwork* terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh *teamwork* dan kreativitas kerja terhadap prestasi kerja di Hotel All Sedayu Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Diharapkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan bacaan yang mampu menambah wawasan sehingga dapat dijadikan bahan studi banding dan acuan guna meningkatkan kualitas akademik.

2. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan berfikir dan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat pula sebagai bekal diri untuk memasuki dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

Menambah masukan bagi perusahaan yang bersangkutan khususnya di bagian sumber daya manusia mengenai masalah *teamwork*, kreativitas kerja dan prestasi kerja sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad., Musriha., & Bramastyo .(2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan, Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai. “*Jurnal Ekonomika*”, 6 (1),1-8.
- Anik, Pamilu. (2007). *Mengembangkan kreativitas dan kecerdasan anak*. Jakarta: Buku kita
- Amanda., C, Lakoy. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan. “*Jurnal EMBA*” 3, (3). 981-991.
- Ardana, Komang. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asep, H., Rachmatullah., & Nandang, S. (2017). Analisis Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. “*Jurnal Trend Tech*”, 2, (2), 1-5.
- Audina, R., & Fuad, M. (2016). Pengaruh Penerapan Konsep *Teamwork* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perawat. “*Diponegoro Journal of Management*”, 5, (4), 1-11.
- Bagyono., & Agus, Sambodo. (2006). *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Bangun, Wilson. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Dessler, Gary. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Farid, Alisyahbana., Iriani, Ismail., & Moch, Wispandono. (2015). Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja. “*Jurnal Neo-bis*”. 9, (2), 1-25.
- Gebi, Devina. (2018). Pengaruh Teamwork terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. “*Jurnal Ilmu Manajemen*” 6, (1), 1-9.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

- Jihanti, Dama., Imelda. W., & Ogi. Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan. "*Jurnal EMBA*" 6,(1), 41-50.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lawasi, & Triatmanto. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. "*Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*" 5, (1), 346- 356
- Maclin. (2017). *Psikologi Kognitif. edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- Malayu, Hasibuan S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Margotje, Treisje. (2017). Pengaruh *Teamwork* dan Budaya Kerja terhadap Karyawan. "*Jurnal Katalogis*", 6, (5), 35-46.
- Muhammad, H., Said M., & Mahdani. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja. "*Jurnal Magister Manajemen*", 1, (1), 70-80.
- Munandar. (2012). *Pengembangan Kreativitas*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Paul, Parsaoran. (2015). Pengaruh Tim Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan. "*Jurnal Mantik Penusa*", 18, (22), 11-19.
- Prof.Hunziker, Kraft. (2012). *Definisi-definisi Wisatawan*. PT.Gramedia: Jakarta
- Robbins, & Judge. (2012). *Jurnal Kerjasama Tim dan Kinerja Karyawan*. 2, (222).
- Ike, Rachmawati. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: ANDI.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Sekaran, Uma. (2012). *Research Methods for business*. (Edisi Ke-1&2). Jakarta: Salemba Empat

- Shouvik, S., Mohammed, W. (2018). The Impact of Teamwork on Work Performance of Employess. "*Journal of Business and Management*", 20, (3), 15-22.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2015). "*Metode Riset Bisnis*". Penerbit: Andi Yogyakarta
- Terry, George., & Leslie, W. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan kesebelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tim Penyusun. (2019). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Walid, A., & Zubair, H. (2016). Impact of Effective Teamwork on Employee Performance. "*International Journal Accounting & Business Management*", 4, (1), 76-85.
- Wardoyo., Paulus., Endang, Rusdianti., & Sri, Purwantini. (2019). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Strategi Usaha Dan Kinerja Bisnis ."*Journal Sustainable Competitive Advantage (SCA)*" 5, (1), 7-25.