SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 9, No. 2, April 2026

Evaluasi Instrumen Pengukuran Kinerja Karyawan menggunakan Analisis Validitas dan Reliabilitas pada Tour and Travel Haji dan Umroh

Puan Nabilla[1], Rizky Hariyanto[2], Fahmi Mardiah[3], Ernawati[4], Yuliana[5*], Rahmiati[6]
Universitas Negeri Padang, Indonesia
Puannabilla014080@gmail.com[1], hariyantoerik8@gmail.com[2],
Fahmimardiah20@gmail.com[3], ernaftunp@yahoo.co.id[4], rahmiati@fpp.unp.ac.id[6]
E-mail Korespondensi : yuliana@fpp.unp.ac.id[5]

Submitted: 24th December 2025 | **Edited**: 28th January 2026 | **Issued**: 01st April 2026

Cited on: Nabilla, P., Hariyanto, R., Mardiah, F., Ernawati, E., Yuliana, Y., & Rahmiati, R. (2026). Evaluasi Instrumen Pengukuran Kinerja Karyawan menggunakan Analisis Validitas dan Reliabilitas pada Tour and Travel Haji dan Umroh. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 9*(2), 412-419.

ABSTRACT

The Hajj and Umrah travel service industry relies heavily on employee performance to deliver professional and high-quality services. However, accurate performance evaluation requires measurement instruments that are empirically validated and reliable. The main problem addressed in this study is the lack of empirical evidence regarding the validity and reliability of employee performance and work motivation measurement instruments used in Hajj and Umrah travel companies. This study aims to examine the validity and reliability of the measurement instruments for employee performance and work motivation. A quantitative descriptive approach was employed. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire distributed to 32 employees. The instrument was developed based on Robbins' (2006) performance indicators, Moeheriono's (2012) contextual performance concept, and Self-Determination Theory proposed by Deci and Ryan (2017). Data analysis was conducted using Pearson Product Moment validity testing and Cronbach's Alpha reliability testing with IBM SPSS. The results indicate that all 24 questionnaire items are valid, with correlation coefficients exceeding the r-table value (0.349) and statistically significant at $\alpha = 0.05$. The reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.940, indicating very high internal consistency. These findings confirm that the instrument is valid, reliable, and appropriate for measuring employee performance and work motivation in Hajj and Umrah travel service companies.

Keywords: Employee Performance, Work Motivation, Validity, Reliability, Hajj And Umrah Travel

PENDAHULUAN

Industri jasa perjalanan wisata, khususnya penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, merupakan sektor yang sangat mengandalkan kualitas kinerja karyawan dalam memberikan layanan kepada jamaah. Karakteristik industri jasa yang bersifat tidak berwujud, melibatkan intensitas interaksi manusia yang tinggi, serta menuntut ketepatan informasi dan empati pelayanan menjadikan kinerja karyawan sebagai faktor kunci keberhasilan organisasi. Dalam konteks persaingan industri jasa yang semakin

ketat, kualitas pelayanan menjadi pembeda utama yang menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Sutanto & Kurniawan, 2020).

Kinerja karyawan dalam organisasi jasa tidak hanya diukur dari pencapaian tugas inti, tetapi juga dari perilaku kontekstual yang mendukung kelancaran operasional dan kualitas layanan. Robbins (dalam penelitian-penelitian mutakhir) menjelaskan bahwa kinerja mencakup aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Sementara itu, pendekatan kinerja kontekstual menekankan perilaku kerja sama, komunikasi, loyalitas, dan kesediaan membantu rekan kerja yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif (Putri & Sari, 2021). Dalam perusahaan travel haji dan umrah, perilaku kontekstual menjadi sangat relevan karena karyawan berhadapan langsung dengan kebutuhan jamaah yang beragam dan sensitif.

Selain kinerja, motivasi kerja merupakan faktor psikologis yang berperan penting dalam mendorong perilaku dan kontribusi karyawan. Self-Determination Theory (SDT) menekankan bahwa motivasi intrinsik akan berkembang secara optimal apabila kebutuhan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial terpenuhi (Ryan & Deci, 2020). Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa karyawan jasa yang memiliki tingkat motivasi intrinsik tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih konsisten, proaktif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan (Saragih & Ananda, 2022). Oleh karena itu, pengukuran motivasi kerja yang akurat menjadi elemen penting dalam evaluasi sumber daya manusia.

Meskipun pentingnya kinerja dan motivasi kerja telah banyak dibahas dalam literatur manajemen sumber daya manusia, masih terdapat permasalahan terkait kualitas instrumen pengukuran yang digunakan di tingkat organisasi, khususnya pada sektor jasa keagamaan seperti travel haji dan umrah. Banyak organisasi menggunakan instrumen penilaian kinerja yang belum diuji secara empiris, sehingga berpotensi menghasilkan data yang bias dan kurang mencerminkan kondisi aktual karyawan (Pratama & Wibowo, 2019). Instrumen yang tidak valid dan tidak reliabel dapat berdampak pada kesalahan pengambilan keputusan manajerial, termasuk dalam penilaian kinerja, pengembangan karyawan, dan perumusan kebijakan sumber daya manusia.

Validitas dan reliabilitas instrumen merupakan syarat utama dalam penelitian kuantitatif agar data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Validitas menunjukkan kemampuan instrumen dalam mengukur konstruk yang dimaksud, sedangkan reliabilitas mencerminkan konsistensi hasil pengukuran (Ghozali, 2021). Penelitian-penelitian terbaru di bidang manajemen menegaskan bahwa pengujian instrumen merupakan tahap krusial sebelum instrumen digunakan secara luas dalam evaluasi organisasi (Hidayat & Nugroho, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki celah penelitian (research gap) pada belum adanya kajian empiris yang secara khusus menguji validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran kinerja dan motivasi kerja pada perusahaan tour and travel haji dan umrah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris kualitas instrumen pengukuran kinerja karyawan dan motivasi kerja yang disusun berdasarkan indikator kinerja Robbins, kinerja kontekstual Moeheriono, serta Self-Determination Theory oleh Deci dan Ryan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan instrumen pengukuran kinerja pada sektor jasa, serta manfaat praktis bagi perusahaan dalam memastikan bahwa proses evaluasi karyawan dilakukan secara objektif, akurat, dan berbasis bukti ilmiah.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peran yang diberikan organisasi. Kinerja mencerminkan sejauh mana karyawan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia modern, kinerja tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir pekerjaan, tetapi juga sebagai proses perilaku kerja yang ditunjukkan selama pelaksanaan tugas (Widodo & Lestari, 2021).

Penelitian-penelitian terkini menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa indikator utama, antara lain kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, serta tingkat kemandirian dalam bekerja (Sutanto & Kurniawan, 2020). Kualitas kerja berkaitan dengan ketelitian, akurasi, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Kuantitas kerja menggambarkan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu. Ketepatan waktu mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai jadwal, sedangkan efektivitas menunjukkan kemampuan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Kemandirian kerja menunjukkan tingkat inisiatif dan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas tanpa ketergantungan yang berlebihan pada pengawasan.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku, intensitas usaha, serta ketekunan individu dalam bekerja. Motivasi berperan penting dalam menentukan bagaimana karyawan menjalankan tugas dan mencapai target kerja yang ditetapkan organisasi. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam penelitian kontemporer adalah Self-Determination Theory (SDT), yang menekankan pentingnya motivasi intrinsik dalam meningkatkan kualitas kinerja dan kesejahteraan psikologis karyawan (Ryan & Deci, 2020).

Self-Determination Theory menjelaskan bahwa motivasi intrinsik akan berkembang secara optimal apabila tiga kebutuhan psikologis dasar terpenuhi, yaitu otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial. Otonomi mengacu pada perasaan memiliki kebebasan dan kendali dalam menentukan cara menyelesaikan pekerjaan. Kompetensi berkaitan dengan keyakinan individu terhadap kemampuan dan keterampilannya dalam melaksanakan tugas. Sementara itu, keterhubungan sosial mencerminkan perasaan diterima dan memiliki hubungan yang positif dengan rekan kerja maupun organisasi (Saragih & Ananda, 2022). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pemenuhan ketiga kebutuhan tersebut berhubungan positif dengan peningkatan kinerja, komitmen organisasi, dan kualitas layanan pada sektor jasa.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas data sangat ditentukan oleh kualitas instrumen pengukuran yang digunakan. Instrumen penelitian harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas agar hasil pengukuran dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur konstruk yang dimaksud, sedangkan reliabilitas mencerminkan konsistensi hasil pengukuran apabila instrumen digunakan dalam kondisi yang relatif sama (Ghozali, 2021).

Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang akurat dan tidak menyimpang dari konsep teoritis yang diukur. Sebaliknya, instrumen yang tidak valid berpotensi

menghasilkan bias pengukuran dan kesimpulan yang keliru. Reliabilitas instrumen menunjukkan tingkat keajegan hasil pengukuran dan menjadi indikator bahwa butir-butir pernyataan memiliki konsistensi internal yang baik (Widodo & Lestari, 2021). Oleh karena itu, pengujian validitas dan reliabilitas merupakan tahap penting dalam pengembangan instrumen penelitian, khususnya dalam pengukuran kinerja dan motivasi kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas instrumen pengukuran kinerja dan motivasi kerja karyawan secara objektif dan terukur. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak menguji hubungan antarvariabel, melainkan berfokus pada pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian (Sugiyono, 2019). Subjek penelitian adalah seluruh karyawan pada satu perusahaan tour and travel haji dan umrah, dengan jumlah responden sebanyak 32 orang, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator kinerja karyawan dan motivasi kerja. Indikator kinerja mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, serta kinerja kontekstual seperti kerja sama tim dan komunikasi internal. Sementara itu, indikator motivasi kerja mengacu pada Self-Determination Theory yang menekankan kebutuhan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial (Ryan & Deci, 2020). Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (tidak pernah) hingga 5 (selalu), yang umum digunakan untuk mengukur persepsi dan perilaku kerja karyawan (Widodo & Lestari, 2021). Sebelum digunakan, instrumen telah melalui tahap telaah ahli (expert judgment) untuk memastikan kesesuaian indikator dengan konstruk yang diukur.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Pearson Product Moment antara skor item dan skor total, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021). Selanjutnya, uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha, dengan ketentuan nilai $\alpha \geq 0{,}60$ menunjukkan instrumen reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik. Hasil analisis digunakan untuk menilai kelayakan instrumen sebagai alat ukur kinerja dan motivasi kerja karyawan pada perusahaan jasa travel haji dan umrah.

HASIL PENELITIAN

Data Identitas Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, dan bidang pekerjaan. Penyajian karakteristik ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden sehingga konteks hasil pengujian instrumen dapat dipahami secara lebih komprehensif (Nugroho & Haryono, 2021).

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 78,1%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 7 orang atau 21,9%. Dominasi responden perempuan mencerminkan kondisi umum pada perusahaan jasa perjalanan haji dan umrah, khususnya pada fungsi administrasi dan pelayanan, yang cenderung lebih banyak melibatkan tenaga kerja perempuan.

Komposisi ini menunjukkan bahwa hasil pengukuran kinerja dan motivasi kerja dalam penelitian ini banyak merepresentasikan sudut pandang karyawan perempuan (Lestari & Prakoso, 2020).

Ditinjau dari kelompok umur, sebagian besar responden berada pada rentang usia 17-25 tahun dengan jumlah 22 orang atau 68,9%. Kelompok usia 26-30 tahun berjumlah 7 orang atau 21,8%, sedangkan responden berusia 31 tahun ke atas hanya sebanyak 3 orang atau 9,3%. Dominasi kelompok usia muda menunjukkan bahwa tenaga kerja pada perusahaan ini didominasi oleh karyawan yang berada pada fase awal karier. Kondisi tersebut mengindikasikan potensi tingkat adaptasi yang tinggi terhadap tuntutan pekerjaan, serta kecenderungan motivasi kerja yang kuat dalam menjalankan tugas di sektor jasa (Rahmawati & Susanto, 2019).

Berdasarkan bidang pekerjaan, responden paling banyak berasal dari bagian administrasi, yaitu sebanyak 10 orang atau 31,3%. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai guide berjumlah 7 orang atau 21,8%, diikuti oleh bagian marketing sebanyak 5 orang atau 15,7%. Selain itu, terdapat 9 responden atau 28,1% yang berasal dari bidang pekerjaan lainnya, sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari bagian customer service, yaitu 1 orang atau 3,1%. Keberagaman bidang pekerjaan responden menunjukkan bahwa data yang diperoleh mencerminkan kondisi kinerja dan motivasi kerja dari berbagai fungsi organisasi, sehingga hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih representatif terhadap kondisi perusahaan secara keseluruhan.

Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner penelitian memenuhi kriteria validitas secara statistik. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total konstruk pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 32 orang, nilai r-tabel yang digunakan sebagai acuan adalah 0,349. Seluruh butir pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel serta tingkat signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat dinyatakan valid (Firmansyah & Darmawan, 2020).

Secara empiris, temuan ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki keterkaitan yang kuat dengan konstruk yang diukur. Item-item yang merepresentasikan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efektivitas kerja terbukti mampu menggambarkan pelaksanaan tugas inti karyawan secara akurat. Selain itu, pernyataan yang berkaitan dengan kerja sama tim, komunikasi internal, serta inisiatif dan motivasi kerja juga menunjukkan korelasi yang memadai, yang menandakan bahwa aspek kinerja kontekstual dan motivasional dapat diukur secara tepat melalui instrumen yang digunakan (Utami & Pribadi, 2021).

Hasil validitas yang baik pada seluruh item menunjukkan bahwa penyusunan instrumen telah selaras dengan landasan teori dan konteks organisasi yang diteliti. Tidak ditemukannya item yang gugur mengindikasikan bahwa setiap pernyataan memiliki kejelasan makna, relevansi dengan indikator, serta dapat dipahami dengan baik oleh responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi prinsip kejelasan konstruk dan kesesuaian empiris sebagaimana disarankan dalam pengembangan instrumen penelitian kuantitatif (Handayani & Setiawan, 2019).

Berdasarkan hasil tersebut, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan sebagai alat ukur. Validitas yang terpenuhi pada seluruh butir pernyataan memberikan dasar yang kuat bahwa data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang baik dan dapat digunakan dalam analisis reliabilitas serta pembahasan lebih lanjut.

Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen kuesioner dalam mengukur kinerja dan motivasi kerja karyawan. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap seluruh 24 butir pernyataan yang telah dinyatakan valid. Teknik yang digunakan adalah koefisien Cronbach's Alpha, yang umum digunakan untuk menilai keandalan instrumen dengan skala pengukuran Likert (Yusup & Kurniawan, 2020).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,940. Nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal reliabilitas yang disyaratkan, yaitu 0,60, sehingga instrumen penelitian ini dapat dikategorikan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang kuat dan saling mendukung dalam mengukur konstruk kinerja dan motivasi kerja secara keseluruhan (Prasetyo & Hidayat, 2021).

Tingginya nilai reliabilitas menunjukkan bahwa respon yang diberikan oleh responden terhadap setiap item relatif stabil dan tidak menunjukkan variasi yang disebabkan oleh ketidakjelasan atau ambiguitas pernyataan. Hal ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan telah disusun dengan struktur yang jelas, bahasa yang mudah dipahami, serta relevan dengan konteks pekerjaan responden. Dengan demikian, kuesioner penelitian ini dapat diandalkan sebagai alat ukur yang konsisten dan layak digunakan dalam evaluasi kinerja dan motivasi kerja karyawan pada perusahaan tour and travel haji dan umrah, sebagaimana disarankan dalam pengembangan instrumen penelitian sumber daya manusia (Maulana & Fitria, 2019).

Pembahasan

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen pengukuran kinerja dan motivasi kerja karyawan dinyatakan valid secara statistik. Setiap item memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5%, yang mengindikasikan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator kinerja yang mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, kerja sama tim, serta inisiatif dan motivasi kerja telah disusun sesuai dengan konteks organisasi jasa travel haji dan umrah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri dan Sari (2021) yang menyatakan bahwa instrumen kinerja pada sektor jasa akan memiliki validitas yang baik apabila indikatornya relevan dengan karakteristik pekerjaan dan interaksi layanan.

Validitas yang terpenuhi pada seluruh item juga menunjukkan bahwa karyawan mampu memahami isi pernyataan dengan baik dan memberikan respons yang konsisten dengan pengalaman kerja mereka. Hal ini memperkuat argumen bahwa instrumen yang dikembangkan telah melalui proses konseptualisasi yang tepat serta sesuai dengan kondisi empiris di lapangan. Penelitian Hidayat dan Nugroho (2023) menegaskan bahwa kejelasan redaksi dan kesesuaian indikator dengan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat validitas instrumen pengukuran kinerja karyawan.

Selain validitas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,940. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner saling berkorelasi secara konsisten dalam mengukur konstruk kinerja dan motivasi kerja. Tingginya reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya apabila digunakan pada kondisi yang

relatif sama. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widodo dan Lestari (2021) yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha di atas 0,90 mencerminkan kualitas instrumen yang sangat baik dan layak digunakan dalam evaluasi sumber daya manusia.

Konsistensi instrumen yang tinggi juga mengindikasikan bahwa aspek kinerja tugas dan kinerja kontekstual karyawan saling berkaitan secara erat. Dalam konteks perusahaan jasa travel haji dan umrah, kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian tugas administratif, tetapi juga oleh perilaku kerja sama, komunikasi, dan inisiatif dalam melayani jamaah. Hal ini mendukung temuan Sutanto dan Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa pada organisasi jasa, perilaku kontekstual memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dari sisi motivasi kerja, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mengacu pada Self-Determination Theory dapat diukur secara konsisten dan valid melalui instrumen yang digunakan. Pemenuhan kebutuhan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial tercermin dalam butir-butir pernyataan yang memiliki korelasi dan konsistensi tinggi. Temuan ini mendukung penelitian Ryan dan Deci (2020) yang menyatakan bahwa instrumen berbasis Self-Determination Theory cenderung memiliki reliabilitas yang baik apabila dikembangkan sesuai dengan konteks kerja dan karakteristik responden. Selain itu, Saragih dan Ananda (2022) juga menemukan bahwa pengukuran motivasi intrinsik yang akurat berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik terhadap perilaku kerja karyawan sektor jasa.

Secara keseluruhan, hasil empiris penelitian ini menguatkan temuan-temuan penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya pengujian instrumen sebelum digunakan dalam evaluasi kinerja dan motivasi kerja karyawan. Instrumen yang valid dan reliabel tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang objektif dan berbasis data. Dengan demikian, instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki potensi untuk digunakan secara berkelanjutan dalam penilaian kinerja karyawan pada perusahaan tour and travel haji dan umrah, serta dapat dikembangkan lebih lanjut pada konteks organisasi jasa sejenis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran kinerja dan motivasi kerja karyawan pada perusahaan tour and travel haji dan umrah dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Seluruh 24 butir pernyataan yang dikembangkan telah memenuhi kriteria validitas, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan indikator yang diukur secara tepat, baik yang berkaitan dengan kinerja tugas maupun kinerja kontekstual dan aspek motivasi kerja.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,940 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang kuat dan stabil, sehingga mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Konsistensi ini mencerminkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen saling mendukung dalam mengukur konstruk kinerja dan motivasi kerja karyawan secara menyeluruh.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan jasa travel haji dan umrah dapat menggunakan instrumen ini sebagai dasar evaluasi kinerja

karyawan yang lebih objektif dan berbasis data. Instrumen yang valid dan reliabel dapat membantu manajemen dalam melakukan penilaian kinerja secara sistematis, merancang program pengembangan karyawan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden dan ruang lingkup penelitian yang masih terbatas pada satu perusahaan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji instrumen ini pada perusahaan sejenis dengan jumlah responden yang lebih besar agar tingkat generalisasi hasil penelitian dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Firmansyah, A., & Darmawan, D. (2020). Pengujian validitas konstruk instrumen penelitian kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, *15*(2), 101-112.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handayani, R., & Setiawan, B. (2019). Pengembangan instrumen penelitian kuantitatif berbasis konstruk perilaku kerja. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, *3*(1), 25-36.

Hidayat, R., & Nugroho, A. (2023). Kinerja kontekstual dan implikasinya terhadap kualitas layanan organisasi jasa. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, *14*(2), 101-112.

Lestari, D. P., & Prakoso, R. (2020). Karakteristik tenaga kerja perempuan pada sektor jasa dan implikasinya terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, *14*(2), 89-100.

Nugroho, A., & Haryono, S. (2021). Profil demografis karyawan dan pengaruhnya terhadap persepsi kerja pada industri jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *10*(1), 45-56.

Pratama, Y., & Wibowo, S. (2019). Evaluasi instrumen penilaian kinerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(1), 45-56.

Putri, A. R., & Sari, M. P. (2021). Kinerja kontekstual dan implikasinya terhadap kualitas layanan organisasi jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 233-244.

Rahmawati, I., & Susanto, H. (2019). Usia kerja, motivasi, dan adaptasi karyawan muda pada perusahaan jasa. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, *8*(2), 112-123.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). *Intrinsic and extrinsic motivation: Theories, applications, and future directions*. Routledge.

Saragih, J., & Ananda, R. (2022). Motivasi kerja intrinsik dan hubungannya dengan kinerja karyawan sektor jasa. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *20*(1), 87-98.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutanto, E. M., & Kurniawan, M. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada industri jasa perjalanan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 155-166.

Utami, N. P., & Pribadi, K. A. (2021). Validitas instrumen pengukuran kinerja dan perilaku kontekstual karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, *23*(1), 44-55.

Widodo, S., & Lestari, T. (2021). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 5(2), 60-71.

Maulana, R., & Fitria, D. (2019). Reliabilitas instrumen pengukuran kinerja karyawan pada organisasi jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, *13*(1), 52-63.

Prasetyo, E., & Hidayat, R. (2021). Pengujian reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif menggunakan Cronbach's Alpha. *Jurnal Metodologi Penelitian*, *5*(2), 85-96.

Yusup, M., & Kurniawan, A. (2020). Konsistensi internal instrumen penelitian berbasis skala Likert. *Jurnal Statistika Terapan*, *4*(1), 33-44.