

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

Deri Saputra, Waryono

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

e-mail: derisaputra127@gmail.com

Abstract. *This research aim to to know of interest employee at Rocky Hotel Plaza Padang. This Research represent quantitative descriptive research with approach of kausal asosiatif. The number of sampel in this research was 30 person. The sampling method is purposive sampling. Data collected with enquette with the likert scale.. Result of this research indicate that: (1) employees interest 96,7% respondent reside is in very good category. (2) intellectual interest indicator 83,3% respondent reside is in very good category. (3) emotional indicator 43,3% respondent reside is in good category. (4) social indicator 80% respondent reside is in good category.*

Keyword: *Interest Employees, Intellectual Interest, Emotional Interest, Social Interest.*

PENDAHULUAN

Dunia industri yang semakin berkembang menciptakan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mempunyai produktivitas yang baik. Setiap perusahaan akan melakukan perbaikan dari segala bidang termasuk Sumber Daya Manusia (SDM) untuk meningkatkan produktivitas kerja yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Setiap aktivitas kerja tak bisa berjalan dengan tanpa adanya SDM. Penggunaan teknologi yang canggih juga tidak bisa beroperasi tanpa SDM sebagai pelaksana aktivitas kerja.

Untuk itu dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan SDM yang berkompoten untuk mencapai tujuan tertentu, dan setiap industri mempunyai suatu target yang harus di capai dan jika tercapai suatu industri tersebut dapat dikatakan berhasil. SDM yang berkompoten dibidangnya ialah SDM yang menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Untuk mendorong bertambahnya SDM yang berkompoten setiap industri perlu melakukan uji kompetensi terhadap SDM yang

dimiliki, guna mendapatkan sertifikat kompetensi.

Menurut Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, “Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang di tetapkan. Menurut Stephen Robbin (2007: 38) “kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, disebut dengan kompetensi”, sedangkan menurut Sedarmayanti (2008: 27) “Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik”. Menurut, “Mc Clelland (dalam Sudarmanto, 2015: 48), Kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau situasi”.

Indikator Kompetensi menurut Lyle Spencer dan Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009: 71) terbagi atas 3 komponen, yaitu: Kompetensi Intelektual, Kompetensi Emosional dan Kompetensi Sosial.

1. Kompetensi Intelektual

Kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman kontekstual, dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual. Kapasitas intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.

2. Kompetensi Emosional

Kompetensi emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif sehingga pola emosinya relatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja.

3. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja.

Salah satu industri yang menerapkan sumber daya manusia adalah hotel, Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. NO. 2 Tahun 2014 Pasal 1, “Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Salah satu hotel berbintang empat di kota Padang adalah Hotel Rocky Plaza Padang. Hotel Rocky Plaza Padang memiliki 120 Karyawan dan 30 diantaranya memiliki sertifikat kompetensi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Rocky Plaza Hotel Padang pada tanggal 10 April 2018 penulis menemukan

beberapa permasalahan, pada indikator kompetensi intelektual menyatakan bahwa adanya permasalahan mengenai kurangnya knowledge karyawan karena tidak berlatar belakang dari perhotelan, hal ini dapat dilihat dari adanya karyawan yang berlatar pendidikan akuntansi dan tamatan SMA sehingga pengetahuan mengenai pekerjaan masih rendah dan kurang profesional pada saat melakukan pekerjaan. dari indikator kompetensi emosional salah satu staff FO yang penulis temui pada saat observasi menyatakan bahwa kompetensi karyawan dari segi emosional masih rendah, hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan tidak ramah dan kasar pada saat memberikan pelayanan, salah satu contohnya adalah tamu komplain karena reseptionist kurang ramah terhadap tamu, dan pada saat tamu komplain mengenai hal tersebut karyawan yang bersangkutan malah tidak terima, sehingga tamu komplain kepada atasan dan berlanjut ke General Manager.

Dan dilihat dari kompetensi sosial karyawan Rocky Plaza Hotel Padang masih rendahnya hubungan kerja antar department hal ini dibuktikan dari wawancara penulis dengan HOD FBS yang menerangkan bahwa kerjasama antara departemen kurang baik seperti antara FO dan FBS koordinir kerja antara FO dan FBS masih kurang seperti bill tamu yang ada di restoran terlambat dilaporkan kepada FO kemudian tamu yang bersangkutan sudah check out, sehingga terjadi masalah bill tamu tersebut dibebankan kepada karyawan yang bersangkutan yang incharge pada saat tersebut, hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi dan kerjasama pada saat bekerja masih kurang.

Berdasarkan masalah-masalah di atas perlu dilakukan penelitian tentang kompetensi karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang yang bertujuan untuk menghindari penurunan *Occupancy* hotel dan meminimalisir kekecewaan tamu atas pelayanan yang diberikan karyawan. Tujuan penelitian ini adalah **Menganalisis Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang**

METODE

Penelitian ini tergolong kepada jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang memiliki sertifikat kompetensi di Hotel Rocky Plaza Padang. Berdasarkan data yang penulis peroleh, Hotel Rocky Plaza Padang memiliki karyawan yang sudah memiliki sertifikat kompetensi kerja berjumlah 30 orang. Teknik yang digunakan pada pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan rumus: $P = \frac{F}{N} \times 100 \%$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Kompetensi Kerja

Berikut hasil penelitian tentang kompetensi kerja di kategorikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kompetensi Kerja

Kategori	f	Persentase(%)
Sangat Baik	2	96,7
Baik	1	3,3
Cukup	0	0
Buruk	0	0
Sangat Buruk	0	0
Total	3	100

Sumber: Data Primer 2018 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data variabel kompetensi terdapat 96,7% responden termasuk kategori sangat baik, 3,3% responden termasuk kategori baik, 0%

responden termasuk kategori cukup, 0% responden termasuk kategori buruk. 0% responden termasuk kategori sangat buruk.

1) Indikator kompetensi intelektual

Berikut hasil penelitian tentang kompetensi intelektual dikategorikan tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Intelektual dalam Variabel Kompetensi

Kategori	f	Persentase(%)
Sangat Baik	2	83,3
Baik	5	16,7
Cukup	0	0
Buruk	0	0
Sangat Buruk	0	0
Total	3	100

Sumber: Data Primer 2018 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data indikator Kompetensi Intelektual dalam variabel Kompetensi sebanyak 83,3% responden termasuk kategori sangat baik, sebanyak 16,7% responden termasuk kategori baik.

2) Indikator Kompetensi Emosional

Berikut hasil penelitian tentang kompetensi emosional dikategorikan tabel 3 berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Emosional dalam Variabel Kompetensi

Kategori	f	Persentase(%)
Sangat Baik	5	16,7
Baik	13	43,3
Cukup	9	30
Buruk	3	10
Sangat Buruk	0	0
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2018 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data indikator Kompetensi Emosional dalam variabel Kompetensi sebanyak 16,7% responden termasuk kategori sangat baik, sebanyak 43,3% responden termasuk kategori

3) Indikator Kompetensi Sosial

Berikut hasil penelitian tentang kompetensi sosial di kategorikan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Sosial dalam Variabel Kompetensi

Kategori	F	Persentase(%)
Sangat Baik	2 2	73,3
Baik	8	26,7
Cukup	0	0
Buruk	0	0
Sangat Buruk	0	0
Total	3 0	100

Sumber: Data Primer 2018 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data indikator Kompetensi Sosial dalam variabel Kompetensi sebanyak 73,3% responden termasuk kategori sangat baik, sebanyak 26,7% responden termasuk kategori baik, sebanyak 0% responden termasuk kategori cukup.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penilaian dari 30 orang responden, maka Variabel Kompetensi bisa dikategorikan sangat baik sebesar 96,7%. Untuk indikator Kompetensi dalam Kompetensi Intelektual sebanyak 83,3% responden di kategorikan sangat baik, Untuk indikator Kompetensi Emosional 43,3% responden berkategori baik. Untuk Indikator Kompetensi Sosial dinilai sebanyak 73,3% responden dikategorikan sangat baik. Karyawan Hotel Rocky Plaza Padang secara umum sudah memiliki kompetensi yang sangat baik .

Hal ini sesuai teori Menurut, “Mc Clelland (dalam Sudarmanto, 2015:48), Kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau situasi”.

PENUTUP

Simpulan

Kompetensi Karyawan pada Hotel Rocky Plaza Padang secara umum berada pada kategori sangat baik dengan nilai presentase 96,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Karyawan pada Hotel Rocky Plaza Padang sangat baik. Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang pada Indikator Kompetensi Intelektual sebanyak 83,3% berada pada kategori sangat baik, Kompetensi di Hotel Rocky Plaza Padang pada indikator Kompetensi Emosional sebanyak 43,3% tergolong pada kategori baik,. Sedangkan Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang pada indikator Kompetensi Sosial sebanyak 73,3% tergolong pada kategori sangat baik,

Saran

- a. Pihak hotel hendaknya melakukan penilaian kerja secara periodik dan terencana sehingga dapat diketahui apa saja yang perlu dilakukan pihak Padang dalam meningkatkan kompetensi karyawan, dan sebaiknya pihak hotel melakukan pelatihan seperti on job training dan off the job training secara berkesinambungan melalui lembaga konsultasi SDM.
- b. Pihak hotel hendaknya melakukan uji kompetensi yang diadakan oleh pihak LSP kepada karyawan khususnya karyawan yang baru atau belum memiliki sertifikat kompetensi untuk mengetahui keahlian karyawan supaya bisa melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, demi kelancaran operasional hotel.

DAFTAR PUSTAKA

*Human Resource Department Hotel Rocky
Plaza Padang, 2018*

Sedarmayanti. 2008. *Manajemen Sumber
Daya Manusia*. Jakarta, Grasindo

Sudarmanto.2015. *Kinerja dan
Pengembangan Kompetensi SDM*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang
Ketenagakerjaan

Robbin, Stephen P. 2007. *Perilaku
Organisasi*. Indonesia: PT Macanan
Jaya