" PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL FEODORA PALEMBANG"

Skripsi Oleh :

Y E N A

NIM 01091001028

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

R 21251
21715

S
658.307
Yen
P
C1/17 130794
2017

C/1

" PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL FEODORA PALEMBANG"

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

Skripsi Oleh :

Y E N A

NIM 01091001028

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap
Kinerja Karyawan Hotel Feodora
Palembang

Disusun oleh:

Nama	: YENA
NIM	: 01091001028
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan — Dosen Pembimbing

Tanggal: 7 Februari 2013 Ketua :

Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP. 196610221992032002

Tanggal: 7 Februari 2013 Anggota :

Drs. Yuliansyah M. Diah, MM
NIP. 195607011985031003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap
Kinerja Karyawan Hotel Feodora
Palembang

Disusun oleh:

Nama	: YENA
NIM	: 01091001028
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehansif pada tanggal 6 Maret 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 6 Maret 2013

Ketua	Anggota	Anggota
Dr. Hj. Zunaidah, M.Si	Drs. Yuliansyah M. Diah, MM	Drs. H. Supardi A. Bakri, MPA
NIP.196610221992032002	NIP.195607011985031003	NIP.195105121978031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Adam, S.E, M.E
NIP.1967062419940210

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: YENA
NIM	: 01091001028
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Feodora Palembang

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah, M.Si

Anggota : Drs. Yuliansyah M. Diah, MM

Tanggal Ujian : 6 Maret 2013

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 6 Maret 2013

Pembuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL 1BAF2ABF36934005A 6000 DJP

YENA

NIM. 01091001028

MOTTO:

" Jangan tetap tinggal dimasa lalu, atau bermimpi tentang masa depan, namun pusatkan perhatian anda pada masa sekarang "

" Bermimpilah seolah - olah anda hidup selamanya. Hiduplah seakan-akan inilah hari terakhir anda "

(James Dean)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Papa dan Mama yang kucintai

Cece, Popo, dan keluargaku yang lain

Teman-teman Manajemen '09

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Hotel Feodora Palembang". Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi progran Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai seberapa besar kompetensi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1 Prof. Dr. Hj. Badia Rosa Parizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya
2 Prof. Dr. Syamsurijal, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3 Dr. Muhammad Adam, S.E, M.E, Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya dan Bapak Welly Nailis, S.E, M.M, Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
4 Dr. Hj. Zunaidah, M.Si, dosen pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
5 Drs. Yuliansyah M. Diah, MM, dosen pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
6 Drs. H. Adlyn Kamaruddin, selaku dosen pembimbing akademik
7 Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
8 Mbak Ninil, yang telah membantu dalam mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan akademik

9 Drs. Dani, *general manager* Hotel Feodora yang mau menerima penulis dalam melakukan penelitian ini serta bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan

10 Para karyawan Hotel Feodora, Pak Riki, Pak Kus, Mbak Nanda, Mbak Nitha, Mbak Dwi, Tia, Pak Deddy, Pak Heri, Kak Een, Kak Ganda, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang sudah bersedia membantu dalam memberikan informasi serta iku serta dalam pengisian kuesioner dan mau membantu penulis pada saat berada di hotel sana

11 Keluarga semua, Papa, Mama, Taiku, Kuchong, Popo, Cece Yeni, Cece Tata, Koko Thien-thien, yang telah memberikan semua dukungan dan doa hingga skripsi ini selesai

12 Teman-teman satu kelas konsentrasi, Angkas, Ayu Widya, Astri, Melda, Citra, Vina, Yulis, Laras, Resti, Dian, Pian, Kiki, Hendra Vika, Rinaldi, Sobari, Budi dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam setiap kegiatan perkuliahan

13 Teman-teman sekelas Manajemen, Rama, Tina, Riris, Putri, Jojor, Clasen, Rita, dan lain-lain

14 Untuk diri sendiri yang tidak mudah putus asa dan terus mau berusaha dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Inderalaya, Februari 2013

YENA

NIM : 01091001028

ABSTRAK

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Hotel FeodoraPalembang

Oleh:

YENA

01091001028

Kompetensi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerja karyawan agar dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan hotel Feodora palembang. Pada penelitian ini indikator kompetensi yang dipakai terdiri dari motif, sikap, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 34,4%, sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan oleh model.

Kata kunci : *kompetensi sumber daya manusia, kinerja karyawan*

Pembimbing Skripsi:

Ketua	Anggota
Dr. Hj. Zunaidah, M.Si	Drs. Yuliansyah M. Diah, MM
NIP. 196610221992032002	NIP. 195607011985031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Adam, S.E, M.E
NIP.1967062419940210

ABSTRACT

The Effect of Human Resource Competency on Employee Performance Feodora Hotel Palembang

Oleh:

YENA

01091001028

Competency is very usefull to help the organisation increase Employee Performance in order to compete with another organisation. Purpose of this research to find out how much The Effect of Human Resources Competency on Employee Performance Feodora Hotel Palembang. Indicator of competencies that used in this research are motive, traits, self concept, knowledge, and skill. This research implemented in Feodora Hotel with total of samples are 36 with using of census method. In this research, it is indicate that independent variable influence dependent variable 34,4%, whereas the rest is 65,6% influence by other variables which unexplained on the model.

Keyword : Human Resource Competency, employee performance

Pembimbing Skripsi:

Ketua	Anggota
Dr. Hj. Zunaidah, M.Si	Drs. Yuliansyah M. Diah, MM
NIP. 196610221992032002	NIP. 195607011985031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Adam, S.E, M.E
NIP.1967062419940210

UPT PEPPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR 130794
TANGGAL : 22 3 2013

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 10
1.3. Tujuan Penelitian 10
1.4. Manfaat Penelitian 10
1.4.1 Secara Teoritis 10
1.4.2 Secara Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Landasan Teori 11
2.1.1 Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia 11
2.1.2 Karakteristik Kompetensi 14
2.1.3 Manfaat Penggunaan Kompetensi 16
2.1.4 Pengertian Kinerja 18
2.1.5 Tujuan Evaluasi Kinerja 19
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja 20
2.1.7 Ukuran Penilaian Kinerja 21
2.1.8 Jenis-jenis Penilaian Kinerja 21
2.1.9 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja 22
2.2. Penelitian Sebelumnya 24

Halaman

2.3. Kerangka Konseptual 26
2.4. Hipotesis 26

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Ruang Lingkup Penelitian 28
3.2 Rancangan Penelitian 28
3.3 Populasi dan Sampel 28
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian 29
3.4.1 Identifikasi Variabel 29
3.4.2 Batasan Operasional Variabel 30
3.4.3 Pengukuran Variabel 31
3.5 Metode Pengumpulan Data 31
3.6 Sumber Data 31
3.7 Uji Instrumen 32
3.7.1 Uji Validitas 32
3.7.2 Uji Reliabilitas 33
3.8 Metode Analisis Data 33

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 34
4.1 Profil Perusahaan 34
4.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Karyawan 37

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 44
5.1 Analisa Frekuensi 44
5.1.1 Profil Responden 44
5.1.1.1 Jenis Kelamin 45
5.1.1.2 Usia 45
5.1.1.3 Lama Bekerja 46
5.1.1.4 Pendidikan 47
5.1.1.5 Divisi/jabatan 48

Halaman

5.1.2 Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia..... 49
5.1.2.1 Analisis Memiliki Motivasi yang Tinggi dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 49
5.1.2.2 Analisis Memiliki Motivasi untuk Berprestasi dalam Bekerja..... 50
5.1.2.3 Analisis Memiliki Tanggung Jawab dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 51
5.1.2.4 Analisis Memiliki Kejujuran dalam Bekerja..... 51
5.1.2.5 Analisis Memiliki Tingkat Kedisiplinan yang Tinggi..... 53
5.1.2.6 Analisis Memiliki Kepercayaan Diri dalam Bekerja..... 54
5.1.2.7 Analisis Memiliki Kesadaran dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 54
5.1.2.8 Analisis Memiliki Pengendalian Diri dalam Bekerja..... 55
5.1.2.9 Analisis Memiliki Pengetahuan Tentang Pekerjaan yang Dilakukan..... 56
5.1.2.10 Analisis Memiliki Pemahaman Mengenai Visi dan Misi Perusahaan..... 57
5.1.2.11 Analisis Memiliki Keterampilan yang Dibutuhkan dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 58
5.1.2.12 Analisis Mampu Memecahkan Masalah yang ada dalam Pekerjaan..... 59
5.1.3 Analisis Kinerja Karyawan..... 60
5.1.3.1 Analisis Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu..... 60
5.1.3.2 Analisis Hasil Pekerjaan Karyawan Sesuai dengan Standar yang Ditetapkan Perusahaan..... 61
5.1.3.3 Analisis Jarang Membuat Kesalahan dalam Bekerja..... 61
5.1.3.4 Analisis Masuk dan Pulang Kerja Sesuai dengan Jadwal yang Ditetapkan..... 62
5.1.3.5 Analisis Mematuhi Semua Peraturan yang Berlaku Di Perusahaan..... 63

Halaman

5.1.3.6 Analisis Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Instruksi yang Diberikan..... 64
5.1.3.7 Analisis Memiliki Kerja Sama yang Baik dengan Rekan Kerja Di Perusahaan..... 65
5.1.3.8 Analisis Dapat Saling Membantu dalam Menyelesaikan Suatu Masalah..... 66
5.1.3.9 Analisis Dapat Saling Menghargai Dengan Rekan Kerja yang Lain..... 67
5.1.3.10 Analisis Mudah Beradaptasi dengan Rekan Kerja..... 68
5.1.3.11 Analisis Mampu Menjaga Hubungan Baik dengan Atasan..... 69
5.1.3.12 Analisis Bekerja Sesuai dengan Etika yang Ada..... 69
5.1.3.13 Analisis Mampu Untuk Bekerja Pada Posisi yang Dijalani Sekarang..... 70
5.1.3.14 Analisis Mampergunakan Sarana dan Prasarana yang Diberikan Dengan Bijaksana..... 71
5.1.3.15 Analisis Mau Menanggung Resiko Bila Pekerjaannya Tidak Memuaskan..... 73
5.2 Uji Instrumen..... 74
5.2.1 Uji Validitas..... 75
5.2.2 Uji Reliabilitas..... 76
5.3 Analisis Regresi Linier Sederhana..... 76
5.4 Hasil Pembahasan secara keseluruhan..... 80
5.4.1 Pengujian Hipotesis..... 80
5.4.2 Pembahasan..... 80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 86
6.1 Kesimpulan..... 86
6.2 Saran..... 87

Halaman

DAFTAR PUSTAKA..... 88

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Tingkat Absensi Karyawan Hotel Feodora Palembang Periode Januari 2012 – September 2012	6
Tabel 1.2	Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Feodora (Orang)	8
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Komposisi Karyawan Hotel Feodora Palembang	29
Tabel 3.2	Operasional Variabel	30
Tabel 4.1	Komposisi Karyawan Hotel Feodora Palembang	36
Tabel 5.1	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5.2	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 5.3	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	46
Tabel 5.4	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 5.5	Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Divisi/Jabatan	48
Tabel 5.6	Analisis Memiliki Motivasi yang Tinggi dalam Menyelesaikan Pekerjaan	49
Tabel 5.7	Analisis Memiliki Motivasi untuk Berprestasi dalam Bekerja	50
Tabel 5.8	Analisis Memiliki Tanggung Jawab dalam Menyelesaikan Pekerjaan	51
Tabel 5.9	Analisis Memiliki Kejujuran dalam Bekerja	52
Tabel 5.10	Analisis Memiliki Tingkat Kedisiplinan yang Tinggi	53
Tabel 5.11	Analisis Memiliki Kepercayaan Diri dalam Bekerja	54
Tabel 5.12	Analisis Memiliki Kesadaran dalam Menyelesaikan Pekerjaan	55
Tabel 5.13	Analisis Memiliki Pengendalian Diri dalam Bekerja	55
Tabel 5.14	Analisis Memiliki Pengetahuan Tentang Pekerjaan yang Dilakukan	56
Tabel 5.15	Analisis Memiliki Pemahaman Mengenai Visi dan Misi Perusahaan	57

Halaman

Tabel 5.16 Analisis Memiliki Keterampilan yang Dibutuhkan dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 58

Tabel 5.17 Analisis Mampu Memecahkan Masalah yang ada dalam Pekerjaan..... 59

Tabel 5.18 Analisis Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu..... 60

Tabel 5.19 Analisis Hasil Pekerjaan Karyawan Sesuai dengan Standar yang Ditetapkan Perusahaan..... 61

Tabel 5.20 Analisis Jarang Membuat Kesalahan dalam Bekerja..... 62

Tabel 5.21 Analisis Masuk dan Pulang Kerja Sesuai dengan Jadwal yang Ditetapkan..... 63

Tabel 5.22 Analisis Mematuhi Semua Peraturan yang Berlaku Di Perusahaan..... 64

Tabel 5.23 Analisis Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Instruksi yang Diberikan..... 64

Tabel 5.24 Analisis Memiliki Kerja Sama yang Baik dengan Rekan Kerja Di Perusahaan..... 65

Tabel 5.25 Analisis Dapat Saling Membantu dalam Menyelesaikan Suatu Masalah..... 66

Anel 5.26 Analisis Dapat Saling Menghargai Dengan Rekan Kerja yang Lain..... 67

Tabel 5.27 Analisis Mudah Beradaptasi dengan Rekan Kerja..... 68

Tabel 5.28 Analisis Mampu Menjaga Hubungan Baik dengan Atasan..... 69

Tabel 5.29 Analisis Bekerja Sesuai dengan Etika yang Ada..... 70

Tabel 5.30 Analisis Mampu Untuk Bekerja Pada Posisi yang Dijalani Sekarang..... 71

Tabel 5.31 Analisis Mampergunakan Sarana dan Prasarana yang Diberikan Dengan Bijaksana..... 72

tabel 5.32 Analisis Mau Menanggung Resiko Bila Pekerjaannya Tidak Memuaskan..... 73

Tabel 5.33 Hasil Uji Validitas..... 75

Halaman

Tabel 5.34 Hasil Uji Reliabilitas..... 76

Tabel 5.35 Model *Summary*[b]..... 77

Tabel 5.36 *ANOVA*[b]..... 78

tabel 5.37 *Coefficients*[a]..... 79

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 *Central and Surface Competencies*..... 15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Feodora..... 43

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner untuk Variabel Kompetensi 91

Lampiran 2 Kuesioner untuk Variabel Kinerja..... 92

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... 93

Lampiran 4 Uji Regresi Sederhana..... 97

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian..... 99

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam hampir semua aspek, pelanggan menuntut kualitas lebih tinggi, biaya lebih rendah, dan waktu beredar yang lebih cepat. Untuk memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut, organisasi harus terus menerus meningkatkan kinerjanya secara menyeluruh.

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap perubahan fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan diatas, peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif, tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif.

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, maka perusahaan dituntut untuk memberdayakan dan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia. Mengelola sumber daya manusia di organisasi perusahaan dengan berbagai ragam sifat, sikap dan kemampuan manusia agar mereka dapat bekerja menuju satu tujuan yang direncanakan perusahaan. Sumber daya manusia sebagai pelaku organisasi mempunyai

perbedaan dalam sikap dan pengalaman. Perbedaan tersebut menyebabkan tiap individu yang melakukan kegiatan dalam organisasi mempunyai kemampuan kerja atau kinerja (*performance*) yang berbeda juga.

Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam menentukan keberhasilan tidak dapat diabaikan begitu saja. Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan daya saing yang mampu menghadapi berbagai tantangan jika dibandingkan dengan sumber daya lain yang makin berkurang keampuhannya seperti teknologi produk dan proses produksi.

Walaupun ada banyak sarana dan prasarana serta sumber daya yang lain, namun tanpa dukungan sumber daya manusia kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi dari para karyawan. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya.

Kata kompetensi memang sudah tidak asing lagi, namun tidak sedikit orang yang masih kurang memahami apa kompetensi tersebut, bahkan masih ada organisasi atau perusahaan yang tidak memiliki rumusan tentang kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas-tugasnya. Padahal sejalan dengan waktu, perubahan teknologi dan lingkungan cepat dan drastis pada setiap aspek kehidupan manusia sehingga organisasi

membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi agar dapat memberikan pelayanan prima.

Dewasa ini sektor industri jasa memperlihatkan potensi yang besar untuk berkembang. Dengan adanya pembangunan dibidang jasa dan pariwisata maka harus didukung oleh bisnis perhotelan. Keberhasilan hotel dalam melakukan operasionalnya ditentukan oleh keputusan pelanggan yang akhirnya memberi dampak positif dalam mencapai tujuan penyelenggaraan hotel. Salah satu upaya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Suatu hotel yang baik harus bisa mempertahankan berbagai aspek penting di dalam pemasarannya. Jika hotel tersebut tidak memperhatikan aspek penting yang menunjang keunggulannya, maka hotel tersebut tidak akan menarik bagi calon konsumen. Aspek penting itu adalah kualitas dari jasa yang ada serta keramahan dan etika para karyawan dalam melayani tamu hotel. Keramahan dan etika sangat menunjang pelayanan jasa perhotelan. Pelayanan berupa service yang tepat waktu dan tutur kata yang baik dari petugas hotel merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Etika dalam pelayanan merupakan salah satu poin penting dalam menunjang keberhasilan bisnis perhotelan. Setiap perusahan yang ingin tetap hidup dalam kondisi persaingan yang semakin ketat seharusnya memusatkan perhatiannya kepada masalah pelayanan yang merupakan bagian penting dalam bisnis perhotelan.

Hotel Fedora terletak di pusat Ilir Timur, Feodora Airport Hotel adalah tempat ideal untuk menelusuri Palembang. Dari sini, para tamu dapat menikmati akses mudah kesemua hal yang dapat ditemukan disebuah kota yang hidup. Hotel modern ini terletak di dekat atraksi populer kota seperti Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, Stadion Sultan Agung.

Ketika menginap di sini, para tamu dapat menikmati fasilitas rapat, tempat parkir mobil, *coffee shop*, layanan *laundry* atau *dry cleaning*. Dengan menawarkan pelayanan yang superior dan sejumlah fasilitas kepada para tamu hotel, Feodora Airport Hotel berkomitmen untuk menjaga kenyamanan penginapan semaksimal mungkin.

Agar supaya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel dapat berfungsi dengan baik, maka harus disertai dengan pelayanan. Hal ini karena fasilitas-fasilitas yang disediakan tidak mungkin dapat menjalankan fungsinya sendiri, oleh karena itu perlu unsur penunjang sehingga secara keseluruhan merupakan suatu produk yang utuh.

Pelayanan yang diberikan tidak bisa terlepas dari kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan. Para karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki sikap dan kepribadian yang baik dalam melayani para konsumen, namun juga harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menjalankan pekerjaannya sebaik-baiknya dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar.

Usaha perhotelan adalah usaha yang menitikberatkan pada pelayanan jasa, sehingga sangat dibutuhkan peran karyawan dalam memaksimalkan penjualan yang nantinya akan berdampak pada laba perusahaan. Kebanyakan konsumen jasa perhotelan lebih membutuhkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan daripada fasilitas lengkap dan mewah. Pentingnya kompetensi karyawan, baru mulai dirasakan oleh organisasi ketika mulai dibangunnya tempat-tempat penginapan lain yang sejenis. Hal ini juga menimpa hotel Feodora, banyaknya penginapan dan hotel-hotel yang dibangun menyebabkan hotel feodora dituntut untuk dapat terus bersaing agar dapat bertahan dalam bisnis penjualan jasa ini.

Yang dapat dilakukan oleh Hotel Feodora agar dapat bersaing dengan pesaing yang lain adalah dengan terus memperbaiki kinerja karyawan. Hal ini karena kinerja karyawan hotel Feodora mulai mengalami penurunan akhir-akhir ini. Salah satu bentuk nyata dari penurunan kinerja karyawan adalah dengan menurunnya tingkat kedisiplinan dari karyawan. Penurunan tingkat kedisiplinan ini terlihat dari banyaknya karyawan yang tidak bekerja karena alasan yang beragam misalnya karena sakit, ada keperluan keluarga, bahkan ada yang tidak masuk kerja tanpa adanya alasan. Tingkat kedisiplinan ini bisa diukur dari banyaknya karyawan yang sakit, izin, atau alpa. Tabel 1.1 menunjukkan absensi karyawan dari Januari sampai Desember 2012.

Tabel 1.1

Tingkat Absensi Karyawan Hotel Feodora Palembang

Periode Januari 2012 – September 2012

Bulan	Total kary	Hr krj	Sakit		Ijin		Alpa		Total	
			Total Sakit	%	Total Izin	%	Total Alpa	%	Total Absensi	%
Januari	30	31	0	0,00	17	1,83	4	0,43	21	2,26
Februari	30	29	8	0,92	10	1,15	3	0,34	21	2,41
Maret	28	31	0	0,00	17	1,96	3	0,35	20	2,30
April	34	30	3	0,29	21	2,06	3	0,29	27	2,65
Mei	34	31	8	0,76	25	2,37	3	0,28	36	3,42
Juni	34	30	19	1,86	17	1,67	1	0,10	37	3,63
Juli	33	31	10	0,98	25	2,44	3	0,29	38	3,71
Agustus	33	31	2	0,20	34	3,32	8	0,78	44	4,30
September	37	30	2	0,18	50	4,50	0	0,00	52	4,68
Oktober	36	31	5	0,45	15	1,34	3	0,27	23	2,06
November	36	30	3	0,28	20	1,85	2	0,19	25	2,31
Desember	36	31	3	0,27	19	1,70	0	0,00	22	1,97

Sumber: data primer yang diolah

Dilihat dari tabel 1.1 di atas, jumlah absensi karyawan terus mengalami peningkatan dari bulan Maret sampai bulan September. Pada bulan Maret absensi karyawan mengalami penurunan sebesar 0,11% dari bulan Februari, namun pada bulan-bulan berikutnya absensi karyawan terus mengalami peningkatan. Peningkatan paling signifikan terjadi pada bulan Mei yang meningkat sebesar 0,77% dari bulan April.

Hal ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kediplinan dari karyawan yang ditandai dengan meningkatnya persentase absensi karyawan tiap bulan. Jika penurunan ini terus berlangsung, maka lama kelamaan akan berdampak pada kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Selain masalah penurunan kedisiplinan dari karyawan, ada permasalahan lain yang terdapat di hotel Feodora yaitu masalah kompetensi. Yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu kombinasi antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kerja yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

Menurut Spencer dan Spencer, dikutip dalam Sutrisno (2011:203), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berdasarkan definisi tersebut mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Masalah kompetensi ini berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap karyawan hotel Feodora. Permasalahan kompetensi karyawan dikarenakan pengetahuan dan keterampilan yang kurang dari karyawan mengenai pekerjaannya. Pengetahuan dan keterampilan ini bisa didapatkan melalui pendidikan. Namun, perbedaan tingkat pendidikan dari para karyawan menyebabkan hasil pekerjaan yang dihasilkan juga berbeda-beda. Tabel 1.2 menunjukkan tingkat pendidikan dari para karyawan.

Tabel 1.2

Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Feodora

(Orang)

No	Divisi	Pendidikan Terakhir			Jumlah Karyawan
		SMA	D1	S1	
1	*General Manager (GM)*	-	-	1	1
2	*Assistant General Manager*	-	1	1	2
3	*Marketing*	-	-	1	1
4	*Accounting*	-	-	1	1
5	*House Keeping* (HK)	4	2	-	6
6	*Front Office* (FO)	1	3	-	4
7	*Food & Baverage* (FB) *product*	4	4	-	8
8	*Food & Baverage* (FB) *services*	3	1	-	4
9	*Security*	2	2	-	4
10	*Spa*	2	-	-	2
11	*Engineering*	2	-	-	2
12	*Driver*	1	-	-	1
TOTAL		19	13	4	36

Sumber: *Management* Hotel Feodora, 2012

Dari tabel 1.2 di atas terlihat bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan SMA labih banyak daripada karyawan dengan tingkat pendidikan D1 atau S1. Hal ini menyebabkan beberapa karyawan sering melimpahkan wewenang kepada karyawan lain yang lebih memiliki keterampilan. Kemudian informasi-informasi pekerjaan yang diterima dari atasan lebih sering menggunakan bahasa Inggris sehingga sulit bagi karyawan untuk mengerti maksud dari pada tugas-tugas yang diberikan. Keadaan demikian membuat karyawan susah untuk mengerti maksud dari atasan dan hal ini membuat tugas yang diberikan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Selain itu masih banyak karyawan yang kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan program-program yang ada pada komputer.

Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh hotel Feodora dalam memperbaiki kinerja adalah dengan memperhatikan dan memperbaiki kompetensi dari para karyawan.

Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi yang dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh pegawai-pegawai yang berkompeten di bidangnya.

Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Perusahaan perlu mengembangkan model kompetensi yang berintegrasi dengan tolok ukur penilaian kinerja yang dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Hasibuan (2007:95-96), unsur-unsur penilaian kinerja adalah : (1) prestasi kerja yaitu menilai hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas. (2) kedisiplinan yaitu menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada. (3) kerja sama yaitu menilai kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal maupun horizontal. (4) kepribadian yaitu sikap, perilaku, kesopanan, memberikan kesan yang menyenangkan bagi setiap orang, dan memperlihatkan sikap yang baik pada siapa saja. (5) tanggung jawab yaitu menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaannya, hasil kerja, dan prasarana yang dipergunakannya.

Berdasarkan hal di atas, maka dirasa perlu untuk mengupas lebih lanjut mengenai hal tersebut dalam suatu penelitian tentang, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Hotel Feodora Palembang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah: "Seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Hotel Feodora Palembang?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Hotel Feodora Palembang.

1.4 *Manfaat Penelitian*

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai aplikasi dari teori manajemen sumber daya manusia terhadap perusahaan.

1.4.2 Secara Praktis

Memberikan masukan dan saran kepada pihak perusahaan tentang bagaimana menetapkan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan dalam upaya untuk meningkatkan kinerjanya yang nantinya akan berdampak pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Dessler, Gary. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.

Hakim, Luqman. 2008. "Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 13 No.2. Universitas Gunadarma.

Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Hutapea, Parulian & Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus Teori, Desain, dan Penerapan untuk Organisasi dan HR yang Dinamis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

M.Iqbal, Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik (Statistik Inferensial).* Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Remaja Rosdakarya: Bandung.

Marihot, Hariandja. 2006. *Manajemen sumber daya manusia.* Jakarta: Grasindo.

Mondy, R. Wayne, and Robert M. Noe. 2005. *Human Resource Management.* Ninth Edition. USA: Prentice Hall.

Natasha, Amelia. 2011. Pengaruh Kompetensi Personal dan Kompetensi Sosial Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada PT. Bank OCBC NISP Malang). *Skripsi*, Universitas Brawijaya, Malang (tidak dipublikasi).

Novrida, Djuwida. 2008. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai UPTD Taman Budaya Provinsi Lampung. *Skipsi*, Universitas Lampung, Lampung (tidak dipublikasi)

Prihadi, Syaiful F. 2004. *Assesment Centre.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sedarmayati.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung: Refika Aditama.

Spencer,L. & Spencer,S. 1993. *Competence at Work: Model for Superior Performance.* New York: John Wiley & Sons.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Wahid, Muhsin. 2010. "Analisis Hubungan Kompetensi Karyawan terhadap Prestasi Kerja pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan, Biro Administrasi Umum dan Keuangan dalam Lingkup UMI". *Jurnal Economic Resouces*, Vol 11 No.30. Universitas Muslim indonesia.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Salemba Empat.