# PENGARUH KOMPETENSI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Studi Jenjang Program Diploma Empat (D4) Manajemen Perhotelan Pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*


**Oleh:**

**DERI SAPUTRA**
**NIM. 14135056/2014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**
**JURUSAN PARIWISATA**
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

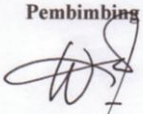
**PENGARUH KOMPETENSI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

| | |
|---|---|
| **Nama** | **: Deri Saputra** |
| **Nim/BP** | **: 14135056/2014** |
| **Prodi** | **: D4 Manajemen Perhotelan** |
| **Fakultas** | **: Pariwisata dan Perhotelan** |

**Padang, Februari 2019**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing**



**Waryono, S.Pd, MM.Par**
**NIP. 198103302006041003**

**Mengetahui**
**Ketua Jurusan Pariwisata**
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**
**NIP. 19620530 198803 2001**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi**
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata**
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

| | |
|---|---|
| **Judul** | **: Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Rocky Plaza Padang** |
| **Nama** | **: Deri Saputra** |
| **Nim/BP** | **: 14135056/2014** |
| **Prodi** | **: D4 Manajemen Perhotelan** |
| **Jurusan** | **: Pariwisata** |
| **Fakultas** | **: Pariwisata dan Perhotelan** |

**Padang, Februari 2019**

**Tim Penguji**

| **Nama** | | **Tanda Tangan** |
|---|---|---|
| **Ketua** | **: Waryono, S.Pd, MM. Par** | |
| **Anggota** | **: Pasaribu, S.ST. Par, M.Si.Par** | |
| | **Lise Asnur, M.Pd** | |

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp.(0751)7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Deri Saputra |
| NIM/TM | : 14135056/2014 |
| Program Studi | : D4 Manajemen Perhotelan |
| Jurusan | : Pariwisata |
| Fakultas | : Pariwisata dan Perhotelan |

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

**"Pengaruhi kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel rocky plaza padang"** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

Deri Saputra
NIM/BP. 14135056/2014

# ABSTRAK

Deri Saputra.14135056.2014. ***Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang***

Penelitian ini berawal dari hasil observasi pra penelitian terhadap karyawaan Hotel Rocky Plaza Padang, dimana masih adanya karyawan yang belum memiliki sertifikat kompetensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode assosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kompetensi (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Rocky Plaza Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 30 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *total sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak lansung melalui kuesioner (angket) dengan mengunakan skala likert.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapat kan hasil sebagai berikut: Kompetensi Kerja berada pada kategori sangat baik (96,7%), Kinerja Karyawan berada pada kategori baik (76,7%). Hasil uji hipotesis regresi linear diperoleh F hitung hitung 2,982 dengan sign 0,000 <0,05, maka terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel, dengan R Square sebesar 0,096. Artinya Kompetensi Kerja mempengaruhi Kinerja karyawan sebesar 9,6% dan 90,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi koefisien regresi sebesar 0,379 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan variabel bebas akan meningkatkan 1,727 satuan variabel terikat.



**Kata kunci: Kompetensi Kerja dan Kinerja Karyawan.**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang".** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. Ph.D,** selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. **Waryono, S.Pd, M.M.Par** selaku dosen pembimbing I.
3. **Ibu Dra. Ira Meirina Chair.M.Pd.,** selaku Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP
4. **Kasmita, S.Pd, M.Si** sebagai dosen pembimbing akademik.
5. **Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par** sebagai dosen penguji I
6. **Lise Asnur, M.Pd** Sebagai Dosen Penguji II
7. **Keluarga** terutama kedua orangtua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis, motivasi, dan saran untuk pemecahan masalah yang di hadapi oleh penulis.

Tidak ada karya manusia yang sempurna, demikian pula dengan skripsi ini.

Saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan untuk kedepanya. Semoga bantuan, bimbingan Bapak dan Ibu menjadi amal kebaikan di sisi Allah Swt. Mudah-mudahan penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Padang, 19 Desember 2018

Deri Saputra

## DAFTAR ISI

**Halaman**

**HALAMAN JUDUL**

**DAFTAR ISI.....**

**DAFTAR TABEL.....**

**DAFTAR GAMBAR.....**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 7

C. Batasan Masalah ..... 8

D. Perumusan Masalah ..... 8

E. Tujuan Penelitian ..... 8

F. Manfaat Penelitian ..... 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori ..... 11

1. Kinerja Karyawan ..... 11

2. Kompetensi Kerja ..... 19

B. Kerangka Konseptual ..... 26

C. Hipotesis ..... 27

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian ..... 29

B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 29

C. Variabel Penelitian ..... 29

D. Defenisi Operasional Variabel ..... 30

E. Populasi dan Sampel ..... 30

F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data ..... 31

G. Instrumen Penelitian ..... 32

H. Uji Coba Instrumen ..... 34

I. Teknik Analisis Data ..... 36

J. Uji Persyaratan Analisis ..... 38

K. Pengujian Hipotesis ..... 40

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Karakteristik Responden ..... 42
   1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 42
   2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 43
   3. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen ..... 43
   4. Karakteristik Responden Berdasarkan Total Masa Kerja ..... 44
   5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 44
B. Deskriptif Data ..... 45
   1. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi ..... 45
C. Uji Persyaratan Analisis ..... 66
   1. Uji Normalitas ..... 66
   2. Uji Homogenitas ..... 67
   3. Uji Linearitas ..... 68
D. Uji Hipotesis ..... 69
   1. Uji Regresi Linear Sederhana ..... 69
E. Pembahasan ..... 70

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 77
B. Saran ..... 77

**DAFTAR PUSTAKA ..... 79**

## DAFTAR TABEL

**Tabel** **Halaman**


1. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang ..... 6
2. Jumlah Karyawan Yang Memiliki Sertifikat Kompetensi Kerja ..... 31
3. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel Kompetensi (X) ..... 33
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian ..... 33
5. Hasil Analisis Validitas ..... 35
6. Interpretasi Nilai r (Alpa Cronbach) ..... 36
7. Hasil Uji Reliabilitas ..... 36
8. Batas Interval dan Kategori Pilihan ..... 38
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 42
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 43
11. Sampel Penelitian ..... 43
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Total Masa Kerja ..... 43
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 43
14. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y ..... 45
15. Deskripsi Data Total Variabel Kompetensi (X) ..... 46
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi (X) ..... 47
17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang ..... 48
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kompetensi Intelektual dalam Variabel Kompetensi ..... 53
19. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Intelektual dalam Variabel Kompetensi ..... 53
20. Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Karyawan Hotel Rocky Plaza Padang Ditinjau dari Indikator Kompetensi Intelektual ..... 54
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kompetensi Emosional dalam Variabel Kompetensi ..... 57
22. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Emosional dalam Variabel Kompetensi ..... 58

23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padaang ..... 58
24. Perhitungan Statistik Indikator Kompetensi Sosial dalam variabel Kompetensi ..... 61
25. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Sosial dalam Variabel Kompetensi ..... 61
26. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang ..... 62
27. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Rocky Hotel Plaza Padang ..... 65
28. Kategori Penilaian Kinerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang ..... 66
29. Uji Normalitas ..... 67
30. Uji Homogenitas ..... 68
31. Uji Linearitas ..... 68
32. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana ..... 69
33. Koefisien Regresi ..... 70

# DAFTAR GAMBAR

**Gambar** **Halaman**


1. Salah Satu *Complaint* di *Google* Mengenai Kamar ..... 4
2. Salah Satu *Complaint* Tamu Mengenai Makanan ..... 4
3. Salah Satu *Complaint* Tamu Mengenai *Check In Time* ..... 4
4. Kerangka Konseptual Penelitian di Hotel Rocky Plaza Padang ..... 27
5. Garis Kontinum ..... 38
6. Garis Kontinum Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang .... 52
7. Garis Kontinum Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang Ditinjau dari Indikator Kompetensi Intelektual ..... 56
8. Garis Kontinum Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang Ditinjau dari Indikator Kompetensi Emosional ..... 60
9. Garis Kontinum Kompetensi Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang Ditinjau dari Indikator Kompetensi Emosional ..... 64

# DAFTAR LAMPIRAN


Lampiran 1 Surat Balasan Uji Coba Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Uji Coba

Lampiran 4 Tabulasi Data Uji Coba

Lampiran 5 Performance Review

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian Pelatihan

Lampiran 8 Tabulasi Data Kinerja

Lampiran 9 Uji Validitas Data Uji Coba

Lampiran 10 Analisis Deskriptif Data

Lampiran 11 Klasifikasi Data

Lampiran 12 Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linearitas

Lampiran 13 Dokumentasi

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. LatarBelakang

Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari kemajuan ilmu pembangunan dan teknologi, serta ilmu manajemen yang lebih berfokus kepada pengaturan peranan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Sekarang ini asumsi yang lahir dari manajemen sumber daya manusia adalah bahwa manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan dorongan. Untuk itu dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam mendorong kinerja karyawan. Setiap industry dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai dapat dikatakan berhasil.

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". Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani konsumennya. Hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh

bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial.

Salah satu hotel berbintang empat di kota Padang adalah Hotel Rocky Plaza Padang, hotel ini beralamat di Jl. Permindo No. 40 Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 171 kamar dan 1 ballroom yang berkapasitas untuk 1500orang. Hotel Rocky Plaza Padang memiliki 9 departemen dengan jumlah karyawan 120 orang termasuk pimpinan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap organisasi dimana ia bernaung. Karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan mengoptimalkan waktu bekerja, disiplin, danjujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang tinggi. Menurut Mangkunegara (2007: 67) "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012: 2), "Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi". Menurut Robbins (dalam Ayuning 2017: 17) dalam mengukur Kinerja terdapat 5 indikator Kinerja Karyawan yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat di prediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaaan. 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. Adapun indikator dari kompetensi Menurut Lyle Spencer dan Signe Spencerdalam Sudarmanto (2009:71) "mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi menjadi tiga, yaitu: (1) Kompetensi intelektual, (2) Kompetensi emosional, (3) Kompetensi sosial".

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Rocky Plaza Hotel Padang pada tangggal 10 April 2018, pihak hotel menyatakan bahwa pendapatan hotel tidak begitu stabil terjadi naik turun tiap bulannya, dikarenakan adanya masalah yang ditemui pada aspek kinerja karyawan pada indikator kualitas, menyatakan bahwa kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Rocky Plaza Padang masih belum sesuai dengan keinginan dan harapan pihak manajemen hotel, hal ini dapat dilihat dari banyaknya komentar negative dari tamu mengenai produk hotel mulai dari kamar, makanan yang disajikan serta pelayanan yang tidak memuaskan. Komentar tersebut dapat kita lihat dari ulasan *google* berikut ini:

Sumber: Google

**Gambar 1. *Complaint* Di *Google* Mengenai Kamar**

Sumber: Google

**Gambar 2. *Complaint* Tamu Mengenai Makanan**

Sumber: Google

**Gambar 3. *Complaint* Tamu Mengenai *Check In Time***

Pada komentar di atas melihatkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu dari kerja karyawan masih rendah, karena terdapat lampu yang ada di kamar masih berdebu, kemudian tidak bisa dihidupkan hal ini memperlihatkan kinerja dari bagian *housekeeping* masih rendah, dan juga bagian *engineering* yang tidak memperbaiki lampu sebelum kamar di jual kepada tamu. Selanjutnya komentar tamu mengenai makanan yang kurang enak, *pool* yang tidak terawat, *wifi* lemah. Hal tersebut memperlihatkan kualitas makanan yang masih kurang, *pool* yang tidak diperhatikan oleh petugas sehingga membuat tamu kecewa akibat dari hal tersebut. Kemudian terdapat keluhan tamu yang menunggu untuk *check in* terlalu lama. Hal ini memperlihatkan bahwa karyawan yang bekerja masih memiliki kuantitas kerja dan ketepatan waktu bekerja yang masih tergolong rendah.Selanjutnya penulis menemukan permasalahan mengenai kinerja karyawan pada indikator kerja sama menyatakan bahwa buruk nya interaksi kerja sehingga menggakibatkan lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti tidak adanya kerja sama dalam sebuah *team*.

Selanjutnya dari aspek kompetensi kerja 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 permasalahan dari kompetensi sosial karyawan Rocky Palaza 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. Berikut penulis lampirkan tabel hasil penilaian kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang yang dapat dijadikan bahan pertimbangan melakukan penelitian ini.

**Tabel1.Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang**

| No | Skor | Keterangan | Jumlah Karyawan | Tahun 2018 dalam % |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 95-125 | Sangat Baik | 26 | 30,23% |
| 2. | 68-94 | Baik | 28 | 32,55% |
| 3. | 15-67 | Buruk | 32 | 37,22% |

*Sumber: HRD Rocky Plaza Hotel Padang, 2018*

Berdasarkan tabel diatas terlihat penilaian kinerja karyawan yang didapat dari HRD Rocky Plaza Hotel Padang, dapat dilihat dari 86 karyawan yang level staff terdapat 32 orang atau 37,22% memiliki penilaian yang buruk, sebanyak 28 orang (32,55%) mendapatkan nilai baik dan sisanya sebanyak 26 orang (30,23%) mendapatkan penilaian sangat baik. Hal ini dinilai dari beberapa kategori di antaranya kuantitas kerja, kualitas kerja, ketergantungan, pertimbangan, kemampuan belajar, kerjasama, dan ambisi.

Berdasarkan keterangan dari HRD yang penulis temui pada saat observasi Dari masalah-masalah di atas perlu dilakukan penelitian tentang kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang yang bertujuan untuk menghindari penurunan *Occupancy* sehingga tamu-tamu tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan karyawan. Apabila kompetensi karyawan buruk *(poor)* maka akan berdampak buruk pula terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mempunyai kompetensi yang baik akan berdampak baik terhadap kinerja, sehingga timbul suatu kepuasan tamu dan perusahaan itu sendiri.

Maka berdasarkan uraian di atas penulis memutuskan untuk melakukan penelitian tentang "**Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Rocky Plaza Padang**".

## B. IdentifikasiMasalah

1. Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Rocky Plaza Padang masih belum sesuai dengan keinginan dan harapan pihak manajemen hotel.

2. Buruknya interaksi kerja dalam bekerja sehingga menggakibatkan lingkungan kerja yang tidak nyaman dalam bekerja.
3. Kurangnya *knowledge* karyawan karena tidak berlatar belakang dari perhotelan.
4. Kompetensi karyawan dari segi emosional masih rendah, hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan tidak ramah dan kasar.
5. Rendahnya hubungan kerja antar *department.*

## C. PembatasanMasalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kompetensi kerja di Hotel Rocky Plaza Padang
2. Kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang
3. Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang**.**

## D. RumusanMasalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi kerja di Hotel Rocky Plaza Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang?

## E. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang.

### 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

a. Mendeskripsikan kompetensi kerja di Hotel Rocky Plaza Padang
b. Mendeskripsikan Kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang
c. Menganalisis pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang.

## F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Rocky Plaza Padang

   Hasil penelitian ini, dapat digunakan untuk meningkatkan kompetensi kerja dan kinerja karyawan hotel, serta sebagai tambahan informasi atau menjadi masukan bagi pihak hotel sebagai bahan acuan kedepannya.

2. Bagi Universitas Negeri Padang

   Menambah dan memperkaya penelitian sebagai acuan penelitian para mahasiswa berikutnya.

3. BagiMahasiswa D4 MPH FPP

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk kedepannya dalam meningkatkan pengetahuan dalam bidang perhotelan.

4. Bagi Penulis

   Untuk mengetahui masalah-masalah nyata yang terjadi dilapangan agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah. Selain itu memahami pelaksanaan penelitian dan dapat menambah pengetahuan dibidang jasa perhotelan.

5. Bagi Peneliti Berikutnya

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran, dan sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian dalam bidang Perhotelan berikutnya.