

**STUDI KOMPERATIF KINERJA KARYAWAN BERSERTIFIKAT
KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN TIDAK BERSERTIFIKAT
KOMPETENSI DI DAIMA HOTEL PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



OLEH:

**MERLY SONITA
15135134/2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

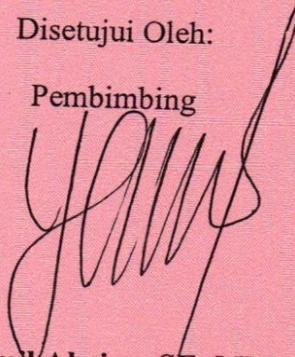
**Studi Komperatif Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja
Karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi Di Daima Hotel Padang**

Nama : MERLY SONITA
NIM/BP : 15135134/2015
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmi Abrian, SE.,MM
NIP: 19821002 200812 1 002

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang



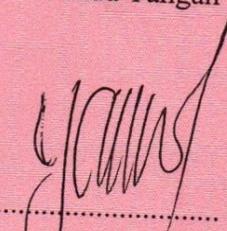
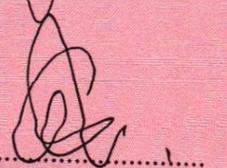
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Studi Komperatif Kinerja Karyawan Bersertifikat
Kompetensi dan Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat
Kompetensi Di Daima Hotel Padang
Nama : Merly Sonita
NIM/BP : 15135134/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua	: Youmil Abrian, SE., MM	1. 
2. Anggota	: Pasaribu, SST. Par, M.Si.Par	2. 
3. Anggota	: Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM	3. 



KEMENTERIAN 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 : FPP@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Merly Sonita
BP/ NIM : 2015/ 15135134
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Studi Komperatif Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang”** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Padang, Agustus 2019

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

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



a yang menyatakan,

Merly Sonita
NIM. 15135134

ABSTRAK

Merly Sonita, 2019: Studi Komperatif Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil pengalaman Praktek Lapangan Industri 2 karyawan di Daima Hotel Padang, dimana masih terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan seperti adanya karyawan yang belum mempunyai sertifikat, karyawan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan kurang disiplin dalam pekerjaannya dan tidak mengikuti aturan yang ditetapkan dari hotel, adanya keluhan tamu karena menunggu lama dari pelayanan kerja karyawan.

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian Deskriptif Komperatif dengan pendekatan variabel tunggal. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Daima Hotel Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 orang dengan teknik pengambilan sampelnya adalah *total sampling*. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian adalah data sekunder, yaitu data sekunder *performance review* yang didapatkan di penilaian kinerja karyawan yang didapatkan dari HRD Hotel Daima dengan yang diukur dengan menggunakan data konsentrasi (menghitung *frekuensi, mean, modus, persentase*, nilai rata-rata, *standar deviasi*, nilai *minimum* dan nilai *maksimum*).Selanjutnya data dianalisis melalui analisis normalitas dengan bantuan program SPSS versi 16.00.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1)Kinerja karyawan bersertifikat kompetensi dan kinerja karyawan tidak berkompentensi secara keseluruhan didapatkan dengan jumlah terbanyak sebesar 58,2 % responden berada pada rentang skor 71 – 80 termasuk kateori cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di Daima Hotel Padang secara keseluruhan dikategorikan cukup, hal ini ditunjukkan melalui klarifikasi skor melalui *performance review* yang didapatkan dari HRD Daima Hotel Padang.(2)Kinerja karyawan bersertifikat kompetensi didapatkan dengan jumlah terbanyak sebesar 53,3% responden berada pada rentang skor 81 – 90 termasuk kateori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang secara keseluruhan dikategorikan baik, hal ini ditunjukkan melalui klarifikasi skor melalui *performance review* yang didapatkan dari HRD Daima Hotel Padang

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kompetensi, Hotel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“Studi Komperatif Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang ”**. Proposal Penelitian ini dibuat untuk persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM, selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal ini.
4. Kedua orang tua penulis Ibu dan Ayah yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta dan perhatian dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.

5. HR Coordinator di Daima Hotel Padang.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar Proposal Penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2019

Merly Sonita
Nim. 15135134/2015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	11
1. Kinerja.....	11
a. Kinerja Karyawan	12
b. Faktor-faktor kinerja karyawan	12
c. Indikator Kinerja Karyawan	14
d. Indikator Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang	15
2. Kompetensi.....	18
a. Pengertian Kompetensi	18
b. Faktor-faktor Kompetensi	18
c. Indikator Kompetensi.....	22
d. Sertifikasi Kompetensi.....	25
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Variabel Penelitian.....	27
C. Definisi Operational Variabel	28
D. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi Penelitian.....	28

2. Sampel Penelitian	29
E. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	29
1. Jenis Data	29
2. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	30
G. Teknis Analisis Data.....	31
1. Mentabulasi Data	32
2. Deskripsi Data	32
H. Uji Persyaratan Analisis.....	32
1. Uji Normalitas	33
I. Uji Analisis.....	33
1. Uji ANOVA	33
2. Uji T-Test.....	34
3. Uji Chi Square	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Hotel Daima Padang.....	36
1. Latar Belakang Daima Hotel Padang.....	37
2. Fasilitas Daima Hotel Padang	38
B. Deskripsi Data	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Sertifikat Kompetensi.....	39
2. Deskripsi Data Kinerja Karyawan	40
3. Deskripsi Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi	42
4. Deskripsi Data Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat Berkompetensi.....	46
5. Deskripsi Data Perbandingan Kinerja Karyawan Berkompetensi Dan Kinerja Karyawan Tidak Berkompetensi	47
C. Uji Persyaratan Analisis.....	54
1. Uji Normalitas	54
D. Uji Analisis.....	55
1. Uji Anova	55
2. Uji T-Test	56
3. Uji Chi Square	58
E. Pembahasan.....	59
1. Kinerja Karyawan.....	59
2. Kinerja Karyawan bersertifikat	60
3. Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat.....	63
4. Perbandingan Kinerja Bersertifikat dan Tidak Bersertifikat.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Karyawan Operasional Daima Hotel Padang yang Sudah dan Belum Memiliki Sertifikat Kompetensi tahun 2019	4
Tabel 2. Kategori Penilaian Kinerja Karyawan.....	26
Tabel 3. Kisi-kisi Operasional variabel penelitian.....	31
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan sertifikat kompetensi.....	36
Tabel 5. Dasar variabel kinerja karyawan.....	37
Tabel 6. Deskripsi variabel kinerja karyawan.....	38
Tabel 7. Dasar variabel kinerja karyawan bersertifikat	39
Tabel 8. Deskripsi variabel kinerja karyawan bersertifikat	42
Tabel 9. Deskripsi Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dari latar belakang pendidikan dan lama bekerja karyawan Dasar variabel kinerja karyawan tidak bersertifikat.....	43
Tabel 10. Dasar Variabel Kinerja Karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi.....	44
Tabel 11. Deskripsi Kinerja karyawan Tidak Bersertifikat Kompetensi.....	45
Tabel 12. Deskripsi Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dari latar belakang pendidikan dan lama bekerja karyawan Dasar variabel kinerja karyawan tidak bersertifikat.....	46
Tabel 13. Dasar Perbandingan Kinerja Karyawan Berkompetensi Dan Kinerja Karyawan Tidak Berkompetensi.....	48
Tabel 14. Deskripsi Perbandingan Kinerja Karyawan Berkompetensi Dan Kinerja Karyawan Tidak Berkompetensi.....	50
Tabel 15 Uji Normalitas Kinerja karyawan bersertifikat dan tidak bersertifikat di Daima Hotel Padang.....	51
Tabel 16. Uji ANOVA kinerja karyawan bersertifikat dan karyawan tidak bersertifikat di Daima Hotel Padang	52
Tabel 17. Uji T-Test kinerja karyawan bersertifikat dan karyawan tidak bersertifikat di Daima Hotel Padang	54
Tabel 18. Uji Chi Square Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Tidak Bersertifikat Kompetensi	55
Tabel 19. Hasil Penelitian kinerja karyawan di Daima Hotel Padang.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Komentar tamu traveloka menginap di Daima Hotel Padang.....	5
Gambar 2 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3 Hotel Daima Padang.....	36
Gambar 4 Histogram kinerja karyawan Daima Hotel Padang	38
Gambar 5 Histogram kinerja karyawan bersertifikat Daima Hotel Padang.....	40
Gambar 6 Histogram kinerja karyawan tidak bersertifikat Daima Hotel Padang	43
Gambar 7 Histogram penelitian perbandingan kinerja karyawan	45

LAMPIRAN

Lampiran 1.Surat izin Penelitian	68
Lampiran 2.Surat Balasan Penelitian.....	69
Lampiran 3.Angket Penilaian Karyawan Daima.....	70
Lampiran 4.Tabulasi Data Karyawan Bersertifikat Keseluruhan.....	73
Lampiran 5. Dokumentasi.....	76
Lampiran 6. Kartu Konsultasi Pembimbing	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia terutama dunia usaha membawa dampak ke perkembangan teknologi dan industri usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena didalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Menurut Burkart dan S.Medlik dalam Susilawati, Mappamiring (2009:47), "Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan tersebut". Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan.

Perusahaan hotel adalah suatu kebutuhan wisatawan dalam bentuk jasa penginapan dan jasa pelayanan. Menurut Sulastiyono dalam Maulana, & Dzulkirom (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan, dengan membayar sejumlah uang yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima".

Tingginya tingkat hunian di suatu bisnis perhotelan adalah tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, seperti kota Padang.

Kota Padang merupakan tempat wisata yang terkenal di Indonesia maupun Internasional karena kota Padang memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan seperti wisata budaya Malinkundang di Pantai Air manis dan makam Siti Nurbaya. Disamping itu juga terkenal destinasi wisata sejarah contohnya kota tua Pondok. Agar perjalanan wisatawan berjalan dengan baik, maka wisatawan membutuhkan hotel yang letaknya strategis.

Hotel Daima Padang merupakan salah satu hotel berbintang tiga (***) yang berada di jantung Kota Padang Sumatera Barat, yaitu terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.17 Padang, Phone :+62 (0751) 892 700 Fax : +62 (0751) 892 701 Padang, yang memiliki kapasitas 93 jumlah kamar, yaitu 48 kamar superior,38 kamar deluxe, dan 7 kamar famili, dan menawarkan fasilitas untuk kepuasan tamu seperti, *meeting room, Rajo Makan restaurant, swimming pool, laundry and guest praying room* atau mushola, *24 hour operator service, wireless internet acces*, dan juga *parking lot*. Daima Hotel Padang terletak sangat strategis yaitu dekat dengan pantai Padang dan kantor- kantor pemerintah serta bank dan hanya membutuhkan waktu 45 menit menuju Bandara Internasional Minangkabau. Sehingga hotel tersebut menjadi alasan mengapa para wisatawan ataupun para pebisnis baik luar maupun dalam negeri berkunjung ke Padang untuk menginap dan mendapatkan kualitas kinerja karyawan hotel yang bagus disana.

Dalam dunia perhotelan kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam operasional. Armstrong dan Baron dalam Setiyo Wibowo (2015:38) menyimpulkan, “Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara dalam Setiyo Wibowo (2011:67) yaitu “Faktor kemampuan dan faktor motivasi”. Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan dalam meraih tujuan jangka pendek maupun jangka panjang jika kompetensi kinerja karyawan di Daima Hotel bagus.

Menurut Sutrisno (2009 : 203), “Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan ditempat kerja”. Dalam kaitannya dengan kompetensi ini terdapat 5 tipe karakteristik menurut Spencer & Spencer dalam Sutrisno (2009 : 206) antara lain “1) *Motives*, 2) *Traits*, 3) *Self Concept*, 4) *Knowledge*,

5) *Skills*?. *Skills* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Oleh karenanya dengan kompetensi individu yang baik maka diharapkan motivasi kerja seseorang dapat meningkat lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Seiring dalam berjalannya operasional dan back office di Daima Hotel Padang, penulis melihat bahwa adanya karyawan di Daima Hotel Padang yang tidak mempunyai sertifikat kompetensi dari hasil pra penelitian melalui data yang didapatkan yaitu dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Daftar Karyawan Daima Hotel Padang yang sudah dan belum Memiliki Sertifikat Kompetensi tahun 2019

No	Departement	Jumlah Karyawan	Sudah memiliki	Belum memiliki
1.	ACCT	8	2	6
2.	HRD	1	-	1
3.	SM	3	-	3
4.	FO	10	1	9
5.	HK	11	6	5
6.	FBS	5	3	2
7.	FBP	9	3	6
8.	ENG	8	-	8
9.	Total	55	15	40

Sumber: HRD Daima Hotel Padang 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa dari seluruh karyawan Daima Hotel Padang sebanyak 55 orang, ada 15 karyawan sudah bersertifikat dan 40 karyawan yang belum bersertifikat. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang kurang bagus karena lebih banyak karyawan yang belum bersertifikat dari pada yang sudah bersertifikat. Sehingga akan berdampak akan adanya keluhan tamu di Hotel Daima Padang. Seperti karyawan *Receptionist* , dimana pelayanan *receptionist* kurang

senyum dan respon yang lambat pada saat *check in* dan membuat tamu tidak puas dengan kinerja karyawan. Sehingga menimbulkan keluhan dari tamu yang dapat dilihat dari komentar tamu di Situs Traveloka



Gambar 1. Komentar tamu menginap di Daima Hotel Padang (Sumber: Traveloka 2019)

Masalah selanjutnya adalah masih adanya karyawan yang tidak sesuai latar belakang pendidikannya dengan jabatan kerja di hotel. Sehingga adanya karyawan yang tidak sepenuhnya tidak mengerti sistem operasional di hotel atau tidak profesional, contohnya karyawan *cook product* di bagian *kitchen* yang berlatar belakang pendidikan SMA. Hal ini tentu akan sulit menjalankan tugas dan tanggung jawabnya karena belum *knowledge* atau beresiko seperti tergores pisau, terkena api kompor, air panas, mengangkat beban berat di dapur harus tetap bertahan dan terus melanjutkan pekerjaan seharian penuh di dapur, dengan tujuan harus tetap siaga memasak dengan cepat dan menjaga cita rasa makanan. Jika makanan dimasak lama dan tidak lezat hal ini akan membuat tamu lama menunggu dan tidak puas. Hal ini terjadi karena masih adanya karyawan yang tidak berlatar belakang

pendidikan sesuai dengan jabatan dan masih belum profesional karena belum mengerti bagaimana cara kerja. Selain itu dari hasil PLI penulis pada Juli-Desember 2018 adanya karyawan yang kurang disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan pada batas waktu yang ditentukan sesuai kebutuhan perusahaan, contohnya karyawan *Room Attendant* yang lama membersihkan kamar dan membuat tamu yang ingin *check-in* menunggu lama, adapula karyawan tidak masuk kerja dengan tidak memberikan alasan, dan istirahat sebelum waktu istirahat tiba. Karyawan yang kurang disiplin bisa dilihat juga dari terlambatnya karyawan masuk kerja, perilaku-perilaku tersebut karyawan terlihat tidak disiplin dalam pekerjaannya dan serta tidak mengikuti aturan dari perusahaan yang bisa dilihat dari absensi kehadiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Ibu Cahyana Sariji selaku HRD Daima Hotel Padang di dapat keterangan bahwa kondisi ideal antara karyawan bersertifikat dan tidak bersertifikat bahwa tidak ada perlakuan khusus bagi karyawan bersertifikat kompetensi dan diperlakukan sama antara karyawan bersertifikat dan tidak bersertifikat. Selain itu HRD menerima karyawan, yang pertama dilihat yaitu pengalaman kerja seseorang, bukan yang dilihat dari sertifikat kompetensinya yang dimiliki karyawan.

Dari masalah-masalah diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa masalah mengenai karyawan bersertifikat kompetensi dan tidak, mulai disiplin karyawan, dan pelayanan kepada tamu. Untuk itu perlu dilakukan penelitian ini untuk melihat kinerja karyawan bersertifikat dan tidak bersertifikat.

Dengan adanya penelitian ini pihak hotel bisa membandingkan kinerja bersertifikat dan tidak bersertifikat serta meningkatkan kompetensi dan kerja karyawan di hotel . Oleh sebab itulah penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“STUDI KOMPERATIF KINERJA KARYAWAN BERSERTIFIKAT KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN TIDAK BERSERTIFIKAT KOMPETENSI DI DAIMA HOTEL PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya karyawan yang belum mempunyai sertifikat.
2. Karyawan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Karyawan kurang disiplin dalam pekerjaannya dan tidak mengikuti aturan yang ditetapkan dari hotel.
4. Adanya keluhan tamu karena menunggu lama dari pelayanan kerja karyawan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Kinerja karyawan bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang
2. Kinerja karyawan tidak bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang

3. Perbandingan Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan di Daima Hotel Padang ?
2. Bagaimana kinerja karyawan bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang ?
3. Bagaimana kinerja karyawan tidak bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang ?
4. Bagaimana Perbandingan Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan yang relevan dengan permasalahannya, adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Perbandingan Kinerja Karyawan Bersertifikat Kompetensi dan Kinerja Karyawan tidak Bersertifikat Kompetensi di Daima Hotel Padang ?

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Daima Hotel Padang.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang
- c. Untuk mengetahui kinerja karyawan tidak bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang
- d. Untuk mengetahui seberapa besar perbandingan kinerja karyawan bersertifikat kompetensi di Daima Hotel Padang.
- e. Untuk membuktikan bahwa hotel Daima Padang lebih melihat karyawan berpengalaman dari pada yang mempunyai sertikat kompetensi .

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini di harapkan berguna sebagai masukan bagi:

1. Bagi Hotel

Adapun manfaat hotel terhadap penelitian ini adalah

- a. Suatu bentuk pertimbangan dan saran serta informasi mengenai kompetensi karyawan dan kinerja karyawan
- b. Management lebih memperhatikan serta dapat meningkatkan kompetensi dan kerja karyawan di hotel.
- c. Perusahaan mempercayai pekerjaan kepada karyawan sehingga kinerja diperusahaan berjalan lancar

d. Mempermudah hotel untuk training karyawan yg sudah bersertifikat kompetensi.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang kompetensi .

3. Penulis

Meningkatkan ilmu pengetahuan yang telah dimiliki penulis di bangku kuliah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan Diploma Empat Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.