



Kompetensi Karyawan Butler di Padma Hotel Bandung

[Antonius Iskandar Yahya, S.T., M.M.](#)^{1*}, [Michael Prana Yoga Siahaan](#)²

¹DIII Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

²DIII Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

*Email : antonbaiker@gmail.com

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan mengkaji tingkat Kompetensi Karyawan Butler di Padma Hotel Bandung.

Penelitian ini dilaksanakan di Padma Hotel Bandung & Towers dengan populasi Front Office Manager dan karyawan Butler sebanyak 11 orang. Metode Penelitian yang dipergunakan adalah metode yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan analisis kontinum.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Tingkat Pengetahuan Butler di Padma Hotel Bandung termasuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 262,00; 2) Tingkat Keterampilan Butler di Padma Hotel Bandung berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 203,00; 3) Tingkat sikap butler di Padma Hotel Bandung mengikat berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 221,00. Hasil keseluruhan analisis pada tingkat 1) Pengetahuan berada pada kategori Baik; 2) Keterampilan berada pada kategori Baik; 3) Sikap berada pada kategori Cukup.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kurang optimalnya kompetensi karyawan Butler di Padma Hotel Bandung.

Kata Kunci: kompetensi, butler, Hotel Padma

ABSTRACT

This study aimed to identify and analyzed the state of Competence For Butler Service At Padma Hotel Bandung.

This research was conducted at Padma Hotel Bandung with a population of as many as 1 Front Office Manager and 11 Butler Section. The method used is descriptive analysis method using continuum analysis.

The result of this study are as follows : 1) The state of Butler Knowledge at Padma Hotel Bandung it is Good categories, with an average score of 262,00; 2) The state of Skill it is Good categories, with an average score of 203,00; 3) The state of Attitude it is Average categories, with an average score of 221,00.

The Result of analysis are as follows: 1) Knowledge it is Fair categories; 2) Komitmen it is Fine categories; 3) Bentuk Pelaksanaan Mengikat is Fair categories; 4) Perananan Seluruh Unsur is Fine categories; 5) Penyempurnaan is Fair categories; 6) Pendokumentasian is Fair categories.

The conclusion of this study is shown to identify and analyzed implementation of Standard Operating Procedures For Waiters Service At Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Keywords: competence, butler, Padma Hotel

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia digital yang sangat mudah dan canggih atau di sebut “masa post-modern”. Berbagai informasi dapat di dapatkan dengan cepat seperti informasi tentang ; pertumbuhan ekonomi negara di sektor; (perdagangan, Hotel, Restaurant, energi, jasa), informasi destinasi wisata, budaya, teknologi dan lainnya. Untuk meningkatkan ekonomi/pendapatan negara di dukung oleh sektor pariwisata dan perhotelan yang di mana bergerak di bidang akomodasi layanan jasa, makan dan minum. Sehingga sektor pariwisata menjadi penyumbang devisa terbesar setelah kelapa sawit, minyak dan gas bumi serta pertambangan.

Pariwisata dapat di tinjau dari berbagi sudut pandang, para ahli pariwisata banyak yang mengungkapkan definisi pariwisata namun memiliki makna yang sama. Menurut Bafadhal (2018:5), “Pariwisata adalah serangkaian aktivitas sosial yang dilakukan oleh wisatawan dalam mencapai tujuan perjalanan mereka, melalui perpindahan sementara ke dalam sebuah sistem yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan mereka serta menjadi bagian dari fenomena yang dihasilkan dari semua proses tersebut.”

Sedangkan Menurut UU Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan. “Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.” dan Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.”

Hal tersebut dapat terlihat berdasarkan catatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menurut laporan kementerian pariwisata, dari tahun 2015 sebanyak 9,7 juta, tahun 2016 menjadi 11,5 juta, tahun 2017 sebanyak 14 juta, tahun 2018 sebanyak 15,81 juta, dan pada tahun 2019 sebanyak 16 juta. dalam catatan di atas terlihat bahwa pariwisata di Indonesia terus meningkat. Maka dalam hal ini Indonesia perlu terus memperbaiki dan memperhatikan seperti; akses jalan, kemudahan jaringan untuk untuk mendapatkan informasi. Fasilitas umum seperti : toilet, taman yang perlu di jaga keindahan dan kenyamanannya dan juga tidak lepas dari sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya.

Wisatawan dalam berkunjung sementara di luar negaranya, membutuhkan akomodasi untuk tempat beristirahat dan tinggal sementara. sektor layanan akomodasi adalah industri perhotelan yang bukan hanya menyediakan layanan tempat tinggal saja, menyediakan juga layanan makanan dan minuman serta layanan hiburan ketika berkunjung ke negara lain. Menurut Sulastiyono (2011:5) “Hotel merupakan suatu perusahaan yang pemiliknya menyediakan makanan, minuman dan kamar tidur dan fasilitas lainnya kepada pengunjung dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang digunakan.”

Menurut Suwathi (2008:44), “Hotel adalah sebuah bentuk bangunan fisik yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang diperuntukkan bagi umum yang dikelola secara komersial.” Maka dari pengertian di atas penulis menyimpulkan secara umum “Hotel adalah akomodasi yang sebagian atau seluruhnya digunakan untuk layanan tempat tinggal, makanan dan minuman serta layanan lainnya yang di kelola secara komersial dengan cara profesional.”

Perhotelan terdiri dari; Room division, Food and beverage service, dan food production. Room Division merupakan salah satu departemen yang sangat penting di suatu

hotel karena produk utama yang dijual adalah kamar. Room Division adalah departemen yang khusus mengelola kamar. Room Division menaungi 2 departemen yaitu Kantor Depan (Front Office) dan Tata Graha (Housekeeping).

Menurut Agusnawar (2013:1) dalam buku pengantar Operasional kantor depan hotel menjelaskan bahwa “Kantor depan merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, di mulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/pre-arrival sampai tamu tinggal dan berangkat (check-out) dari hotel.”

Konsep di atas dapat disimpulkan bahwa kantor depan ialah departemen yang bertujuan memberikan pelayanan langsung kepada tamu mulai dari tamu datang, menginap hingga tamu check-out. dimana membuat membuat tamu merasa nyaman, aman dan merasakan kepuasan atas pelayanan yang di berikan. dengan menjalankan SOP (Standard Operational Procedure) secara Professional. Menurut Sujatno (2015:25) department kantor depan dibagi ke dalam seksi sebagai berikut:

1. Reservasi
2. Telephone Operator
3. Concierge/Uniform Service
4. Guest Relation Customer Service
5. Reception/Registration/Information

Namun masa kini, Hotel-hotel Bintang 5 untuk department kantor depan memiliki bagian atau section tambahan di bawah nya yaitu Butler dan Guest Relation Officer. Menurut Sugiarto (2004:119), “Butler Service attendant adalah Karyawan Hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik dari Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage”. dari pengertian ahli di atas menjadi seorang Butler di perlukan kemampuan lebih seperti: pengetahuan fasilitas hotel, informasi mengenai area sekitar hotel dan pengetahuan mengenai pelayanan dalam hotel.

Layanan yang diberikan oleh Butler di bidang Front Office yaitu melayani dalam Pengiriman atau pengantaran barang Luggage Down (Check-in) dan Luggage Up (Check-out), Pengantaran Koran, Escorting Guest, membuat daftar VIP arrival List, VIP departure list, menangani permintaan khusus tamu (Special Arrangement), menangani permintaan Transportasi serta pelayanan dalam Check-in dan Check-out. kemudian pelayanan Butler dalam bidang Housekeeping di Padma Hotel Bandung berupa melayani pengantaran permintaan tamu seperti Room Aminties dan Guest supplies, melaksanakan set up kamar seperti: Honeymoon, Anniversary dan Birthday, dan melaporkan kepada Housekeeping Department kamar yang dalam keadaan kotor. dan pelayanan Butler dalam bidang Food & Beverage yaitu melayani permintaan khusus seperti penyimpanan makanan dan minuman, Welcome fruit. dimana seluruh pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan kepada tamu. dimana tujuan tersebut dapat terlaksana dengan kompetensi. sebab kompetensi merupakan suatu prasyarat mutlak yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan (Wibowo, 2016)

Menurut Wibowo (2016:271), “Kompetensi adalah suatu 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”. sedangkan Menurut Marshall dalam Sudarmanto (2009:47), “Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”.

Menurut Moehariono (2012:8), “Kompetensi Inti yang dimiliki pada setiap Orang terdiri atas: Pengetahuan (Knowledge), Keterampilan (skill) dan Sikap (Attitude) atau disebut KSA”. Berdasarkan teori di simpulkan bahwa Kompetensi adalah Kemampuan

seseorang dalam bertindak dan mengerjakan suatu tugas sesuai dengan standard yang telah di tetapkan yang berkaitan dengan aspek pengetahuan, keterampilan serta sikap. dari 3 (tiga aspek) kompetensi berikut penulis uraikan setiap aspeknya.

Kompetensi seorang butler diantaranya harus memiliki:

1. Pengetahuan
 - a. Menguasai bahasa asing
 - b. Memahami *Front Office*
 - c. Menguasai area hotel
 - d. Memahami kebersihan kamar
 - e. Memahami pelayanan tamu
 - f. Memahami menu-menu makanan yang ada di hotel
2. Keterampilan
 - a. Terampil dalam pelayanan kepada tamu
 - b. Terampil dalam merapihkan kamar
 - c. Terampil dalam menyelesaikan masalah yang ringan
3. Sikap
 - a. Mengetahui sopan santun terhadap tamu
 - b. Memiliki kesabaran yang tinggi
 - c. Sigap dalam memenuhi permintaan tamu

Menurut Wibowo (2016:273), “Pengetahuan (Knowledge) adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik”. sedangkan menurut Moehariono (2012:14), “Pengetahuan yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu atau area tertentu. Adapun indikator pengetahuan menurut Moehariono (2012:154) meliputi:

1. Memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Memiliki pengetahuan peraturan, prosedur dan keahlian teknis.
3. Menggunakan informasi, peralatan, teknik dengan tepat dan benar.
4. Mengikuti perkembangan peraturan, prosedur teknis yang baru.

Berdasarkan teori di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan merupakan pengaruh intensitas manusia atau seseorang terhadap wawasan suatu objek. dimana wawasan pengetahuan dapat dikembangkan melalui pencarian informasi, pendidikan dan lainnya. Keterampilan menurut Sudarmanto (2009:52), “Skills (Keterampilan) merupakan kemampuan yang menunjukkan sistem atau aturan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja”. dan menurut Moehariono (2012:14), “Keterampilan atau keahlian (Skills) yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.” Adapun indikator keterampilan menurut Moehariono (2012:16) meliputi:

1. Task Skills
2. Task management skill
3. Contingency skills
4. Job role environment skill
5. Transfer skills

Berdasarkan teori di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa keterampilan yaitu kemampuan dan kecakapan individu dalam menguasai suatu pekerjaan dengan menggunakan pengetahuan, nalar dan mengaplikasikannya untuk mencapai tujuan.

Sikap atau perilaku menurut Sudarmanto (2009:60-61) adalah “manifestasi kepribadian dan sikap yang ditunjukkan ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, dimana sikap dibentuk dari kombinasi pengalaman, kondisi sosial atau lingkungan dan kepribadian”. dan menurut Wibowo (2016:273), “Sikap adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi”. Adapun indikator sikap menurut Spencer & Spencer (1993:35) meliputi:

1. Semangat kerja
2. Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan internal dan eksternal
3. Pengendalian atas prestasi dan emosi
4. Stabil ketika menghadapi masalah di tempat kerja
5. Adanya kemauan, kesungguhan/komitmen dalam bekerja

Berdasarkan teori dari para ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa Sikap adalah karakteristik tindakan untuk menempatkan diri, perilaku dengan merespon suatu situasi yang terjadi di lingkungan. jadi seorang karyawan Butler harus memiliki sikap Positif dalam bekerja. dimana sikap merupakan bagian utama dalam bekerja yang diikuti oleh Keterampilan dan pengetahuan.

Setelah melakukan wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur dengan Bapak Adhi Prima selaku Front Office Manager di Padma Hotel Bandung pada Hari Rabu, 24 Juni 2020. penulis mendapat hasil bahwa secara lembaga kompetensi. Karyawan Butler yang tersertifikasi yaitu 27 % dari 100% total Karyawan Butler, dan berdasarkan hasil pengamatan langsung oleh penulis di Padma Hotel Bandung terhadap karyawan butler dan hasil wawancara bersama Front Office manager dengan Human Resources. Penulis menemukan beberapa masalah dimana masih terdapat kekurangan dalam melaksanakan tugas sesuai standard misalnya dalam Pengaturan transportasi tamu (missed pick up arrangement).

Tabel 1. *Guest Comment* Di Bagian Kantor Depan Padma Hotel Bandung

No	Sources/ Tanggal	Comment
1	Tiket.com 1 Maret 2020	Pada saat <i>check in</i> , staff sangat <i>arogan</i> mengganti kamar lantai 3 kami menjadi lantai 6. Dengan alasan, kamar premier yang kami pesan hanya ada di lantai rendah. Berbohong kepada kami. Memberikan kamar yang lebih jelek <i>viewnya</i> . Pada saat <i>check out</i> juga sangat <i>arogan</i> , tidak mau memberikan kami <i>late check out</i> untuk satu kamar yang lain. sedangkan teman resepsionis yang lain sudah mengiyakan kamar kami untuk <i>late check out</i> . Setelah perdebatan panjang dan melelahkan hanya untuk 1jam <i>late check out</i> , kami diperbolehkan <i>late check out</i> . <i>Service</i> yang sangat buruk. Selain bagian <i>check in</i> dan <i>check out</i> , staff lain cukup baik. <i>Overall</i> pengalaman di Padma menyedihkan karena dirusak oleh staff resepsionis yang tidak simpatik.
2	Tiket.com 20 Februari 2020	siang hari istri nitip kunci kamar untuk saya ke <i>Front office</i> , saat sore saya datang <i>Front office</i> , sudah ganti shift. Ternyata pesan istri saya tidak disampaikan oleh shift sebelumnya. Sehingga saya harus menunggu karena FO menolak memberi kunci. Katanya tidak ada kunci yang dititipkan. Fasilitas bintang 5 pelayanan bintang 1 (kurang Informatif)
3	Tiket.com 15 December 2019	<i>Second when during the check in, at the reception She did not give proper information about your hotel, simple information where is the breakfast place, what is the breakfast time and your concierge just only show me where is the lift access to the room</i>

4	Agoda.com 9 January 2020	<i>the staff in the front office are too noisy though, joking among themselves, not like other 5-star hotel who are very attentive to guests.</i>
---	-----------------------------	---

Sumber: Guest Comment Padma Hotel Bandung Desember – Maret 2020

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan tersebut dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan (Knowledge) karyawan Butler di Padma Hotel Bandung?
2. Bagaimana keterampilan (Skill) karyawan Butler di Padma Hotel Bandung?
3. Bagaimana sikap (Attitude) karyawan Butler di Padma Hotel Bandung?

Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah karyawan Butler di Padma Hotel Bandung kompeten atau tidak, untuk meningkatkan kompetensi karyawan Butler di Padma Hotel Bandung, Serta Penerapan Ilmu teori yang didapatkan oleh Penulis di AKPAR NHI Bandung terhadap analisis permasalahan di lapangan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengetahuan (Knowledge) Karyawan Butler di Padma Hotel Bandung
2. Untuk Mengetahui Keterampilan (Skill) Karyawan Butler di Padma Hotel Bandung
3. Untuk Mengetahui Sikap (Attitude) Karyawan Butler di Padma Hotel Bandung

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

1. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam ilmu front office untuk memahami bagaimana untuk menjadi karyawan yang berkompeten di Front Office terkhusus nya di bagian Butler.
2. Dapat memahami, memberikan wawasan untuk berpikir secara ilmiah.
3. Memberikan pemahaman penulisan ilmiah secara sistematis dengan baik dan benar
4. Mengetahui perbandingan teori dengan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan mengaplikasikannya di lokasi penelitian

2. Manfaat Bagi Pihak Hotel

1. Untuk memberikan saran kepada pihak manajemen dan Human Resources dengan mengevaluasi kompetensi individu karyawan Butler
2. Meningkatkan dan membangun komunikasi yang baik antar pihak Padma Hotel Bandung dengan Peneliti

3. Manfaat Bagi Pembaca/ Pihak Lain

Penulis berharap dapat dijadikan referensi kepada para pembaca untuk panduan dalam penulisan tugas akhir dan untuk memperkaya pengetahuan tentang kompetensi karyawan khususnya di Front Office section Butler.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis secara deskriptif. Di mana metode ini adalah metode yang mengungkapkan mengenai masalah. Pengertian metode penelitian menurut

Sugiyono (2017:1) mengemukakan bahwa “metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Metode deskriptif menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:48), “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.”

Sedangkan menurut Nazir (2011:54), Metode penelitian deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi atau objek tertentu. Adapun Populasi dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Menurut Sugiyono (2013:117) “populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:214) “wawancara mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.” Sedangkan menurut Esterberg dalam buku Sugiyono yang berjudul “Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D” (2017:231) “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Dari pendapat menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data atau metode wawancara adalah komunikasi antara penanya dengan penjawab untuk mendapatkan berbagai data yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan instrument yang digunakan oleh peneliti yaitu “daftar pertanyaan”. Dan wawancara ini ditujukan kepada Human Resource Department dan Front Office Manager serta untuk memperoleh data secara langsung sesuai dengan permasalahan yang terjadi.

2. Observasi

Menurut Riduan (2004:104) “observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.” Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan mengamati kejadian-kejadian yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di Padma Hotel Bandung. Dengan instrument yang digunakan yaitu “daftar ceklist”.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:219), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Disini penulis menyebarkan angket

berupa kuesioner kepada karyawan butler yang terkait dengan kompetensi karyawan dalam pelayanannya kepada tamu mulai dari check-in hingga Check-out.

4. Studi kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93), "Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan, dimana teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti". Dari pengertian menurut ahli di atas maka penulis menggunakan instrument seperti ; buku Tugas akhir, dokumen, dengan referensi yang sesuai dengan objek penelitian.

5. Dokumentasi

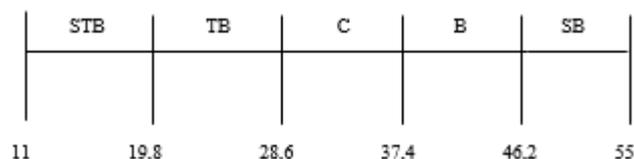
Menurut Sugiyono (2017:240), "Teknik pengumpulan data dengan dokumen berbentuk Tulisan, Gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau dokumen yang berbentuk catatan harian, sejarah, biografi, peraturan dan kebijakan". Penulis mengambil data dokumen Berupa Foto, Gambar sebagai Bukti nyata dalam penelitian kompetensi karyawan Butler di Padma Hotel Bandung

Hasil Dan Pembahasan

Berikut Perhitungan dan Skala Interval dalam pengukuran yang dilakukan oleh penulis:

- Nilai Terendah : $1 \times 1 \times 11 = 11$
- Nilai Tertinggi : $1 \times 5 \times 11 = 55$
- Range : $55 - 11 = 44$
- Rentang Skala (I) : $\frac{44}{5} = 8,8$

Batas Interval (I) dapat digambarkan sebagai berikut :



Analisis mengenai pengetahuan Butler di Padma Hotel Bandung

Untuk mengetahui apakah karyawan memiliki pengetahuan yang sesuai atau tidak atas pekerjaannya, Berikut uraian analisis penulis:

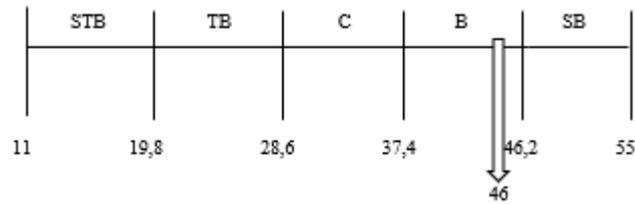
1. Memahami Tugas Dan Tanggung Jawab Yang Baik Atas Pekerjaan.

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.10 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab cukup, 5 orang menjawab baik, dan 5 orang menjawab sangat baik



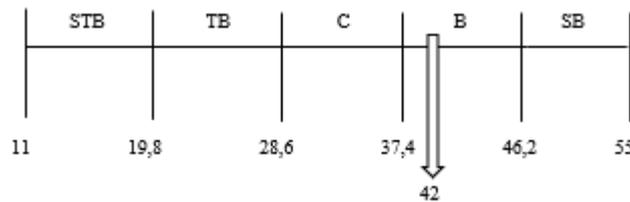
2. Memiliki Pengetahuan Pemahaman Peraturan Dan Prosedur

Berdasarkan hasil kuesinoner pada Bab II tabel 2.9 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab cukup, 7 orang menjawab baik, dan 3 orang menjawab sangat baik



3. Memiliki Pengetahuan Pemahaman Keahlian Teknis Dengan Benar.

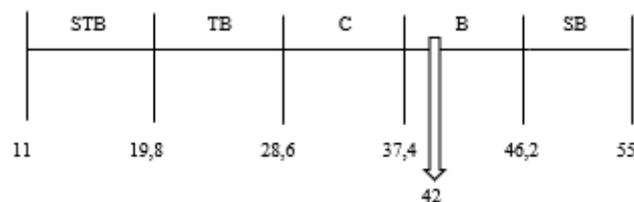
Berdasarkan hasil kuesinoner pada Bab II tabel 2.10 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 2 orang menjawab cukup, 6 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik



4. Menggunakan Informasi, Peralatan, Teknik Dengan Tepat Dan Benar.

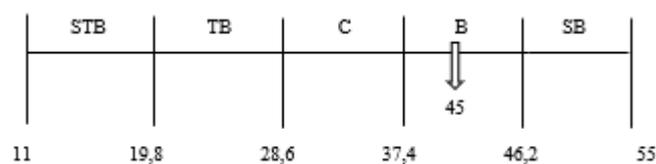
Berdasarkan hasil kuesinoner pada Bab II tabel 2.10 terhadap 11 karyawan butler terdapat 5 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik, dan 3 orang menjawab sangat baik

Penjelasan:



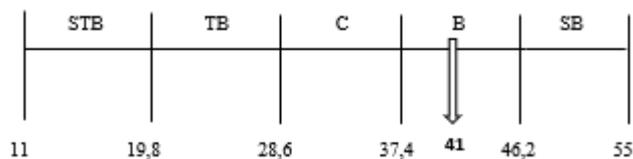
5. Mengikuti Perkembangan Peraturan Dan Prosedur

Berdasarkan hasil kuesinoner pada Bab II tabel 2.10 terhadap 11 karyawan butler terdapat 2 orang menjawab cukup, 6 orang menjawab baik, dan 3 orang menjawab sangat baik



6. Mengikuti Perkembangan Teknis Yang Baru.

Berdasarkan hasil kuesioner pada Bab II tabel 2.10 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 3 orang menjawab cukup, 5 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik

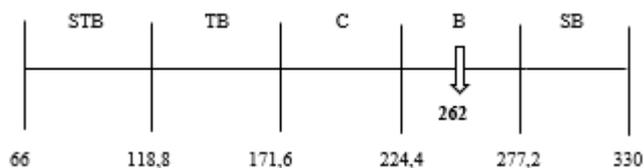


Berikut Hasil olahan penulis mengenai kompetensi pengetahuan butler di Padma Hotel Bandung sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil penilaian terhadap pengetahuan butler di padma hotel bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	Memahami tugas dan tanggung jawab yang baik atas pekerjaan.	46	BAIK
2	Memiliki pengetahuan pemahaman peraturan dan prosedur	46	BAIK
3	Memiliki pengetahuan pemahaman keahlian teknis dengan benar.	42	BAIK
4	Menggunakan informasi, peralatan, teknik dengan tepat dan benar.	42	BAIK
5	Mengikuti perkembangan peraturan dan prosedur	45	BAIK
6	Mengikuti perkembangan teknis yang baru.	41	BAIK

Sumber: Olahan data penulis, 2020



Maka Indikator pengetahuan butler secara menyeluruh berada pada kategori BAIK. Hal tersebut disebabkan masih terdapat beberapa butler belum memahami keahlian teknis dengan benar dan mengikuti perkembangan teknis nya, seperti yang penulis tampilkan pada Bab sebelum nya tabel 2.10 nomor angket 3 dan 6 terdapat 1 orang menjawab masih kurang baik dalam pengetahuan pemahaman teknis dengan benar dan 1 orang menjawab kurang baik dalam mengikuti perkembangan teknis yang baru. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Front office manager dalam wawancara nya dimana pada tabel 2.9 menyatakan bahwa, ” Secara teknis iya namun penangkapan nya tidak sempurna dalam menanggapi nya”. Selain itu hal ini bisa terjadi karena melihat dari tabel 2.6 latar belakang pendidikan butler masih terdapat beberapa butler yang bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan di mana terdapat 2 orang butler berlatar belakang pendidikan non-perhotelan yaitu ekonomi bisnis dan pendidikan olahraga. hal ini sejalan dengan pendapat Yuniarsih dan suwatno (2008:23), “indikator pengetahuan yaitu kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan”.

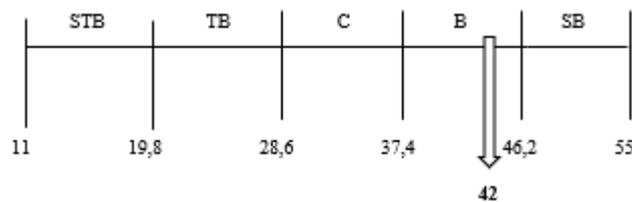
Analisis mengenai keterampilan Butler di Padma Hotel Bandung

Keterampilan salah satu indikator dalam kompetensi yang berperan penting dalam menunjang kualitas sumber daya manusia. seperti yang di sampaikan oleh Sudarmanto (2009:32) berpendapat bahwa, “Semakin terampil seseorang atau semakin ahli seseorang dalam pekerjaan tertentu, maka akan semakin mendorong penampilan kerja yang baik atau unggul”. keterampilan merupakan kapasitas orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya dalam pekerjaan yang dimana keterampilan dapat digunakan dalam mengendalikan perilaku. seperti yang di sampaikan oleh Sudarmanto (2009:52), “Skills juga merupakan kapasitas seseorang yang secara fungsional dapat efektif atau tidak efektif dalam situasi pekerjaan.”

Untuk mengetahui apakah karyawan memiliki keterampilan kerja yang baik atau tidak , Berikut uraian analisis penulis:

1. Melaksanakan Tugas-Tugas Secara Rutin Sesuai Dengan Standard Yang Tepat Di Tempat Kerja (Task Skills).

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.12 terhadap 11 karyawan butler terdapat 5 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik, dan 3 orang menjawab sangat baik



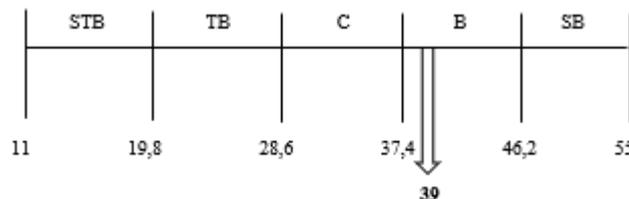
2. Memiliki Kemampuan Yang Tepat Dalam Mengelola Serangkaian Tugas Yang Berbeda Secara Teratur Dalam Pekerjaan (Task Management Skill)

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.12 terhadap 11 karyawan butler terdapat 5 orang menjawab cukup, 4 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik



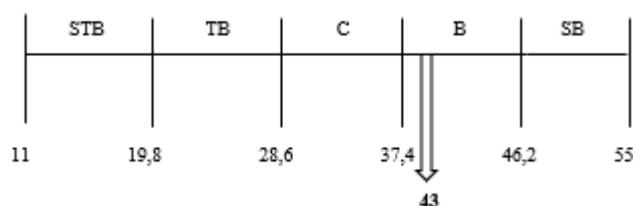
3. Memiliki Kemampuan Dalam Mengambil Tindakan Yang Cepat Dan Tepat Bila Timbul Suatu Masalah Dalam Pekerjaan (Contingency Management Skill)

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.12 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 5 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik



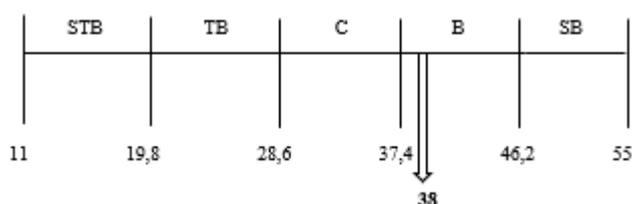
4. Mampu Bekerja Sama Serta Memelihara Kenyamanan Lingkungan Kerja Secara Konsisten (Job Role Environment Skill)

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.12 terhadap 11 karyawan butler terdapat 3 orang menjawab cukup, 6 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik



5. Memiliki Kemampuan Yang Cepat Dalam Beradaptasi Terhadap Setiap Perubahan Di Lingkungan Kerja (Transfer Skills)

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.12 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 5 orang menjawab cukup, 4 orang menjawab baik, dan 1 orang menjawab sangat baik

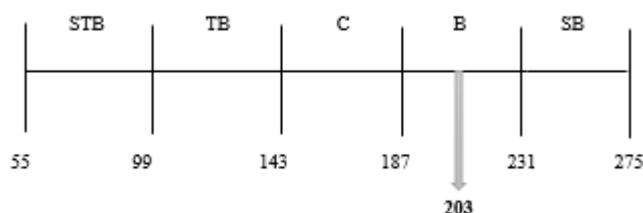


Berikut Hasil olahan penulis mengenai kompetensi keterampilan butler di Padma Hotel Bandung sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Penilaian Terhadap Keterampilan Butler Di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	melaksanakan tugas-tugas secara rutin sesuai dengan standard yang tepat di tempat kerja (<i>Task Skills</i>).	42	BAIK
2	Memiliki kemampuan yang tepat dalam mengelola serangkaian tugas yang berbeda secara teratur dalam pekerjaan (<i>Task management skill</i>)	41	BAIK
3	Memiliki kemampuan dalam mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan (<i>Contingency management skill</i>)	39	BAIK
4	mampu bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja secara konsisten (<i>Job role environment skill</i>)	43	BAIK
5	Memiliki kemampuan yang cepat dalam beradaptasi terhadap setiap perubahan di lingkungan kerja (<i>Transfer skills</i>)	38	BAIK

Sumber: Olahan data penulis, 2020



Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis. indikator keterampilan masih berada pada kategori BAIK di mana kapasitas individu setiap butler belum termasuk kedalam kapasitas unggul seperti yang disampaikan oleh sudarmanto (2009:32). Sejalan dengan hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis dengan front office manager bahwa secara keterampilan tergolong cukup dimana terlihat dari hasil wawancara di mana menyatakan bahwa “masih terdapat beberapa standard yang berbeda-beda setiap individu nya yang menyebabkan masih terdapat delay dalam pengerjaan tugas nya dengan kecepatan kerja masih kurang konsisten”.

Hal di atas bisa terjadi karena melihat tabel 2.7 pengalaman masa kerja butler di Padma hotel bandung terdapat 5 orang atau 46 % masih berada kurang dari 1 tahun dan 3 orang atau 27 % berada di rentan 1-2 tahun. hal ini dapat berpengaruh terhadap kompetensi keterampilan butler, sebab semakin lama ia bekerja dalam bidangnya maka semakin baik tingkat penguasaan terhadap bidang nya. sejalan dengan pendapat Arisandy dalam jurnal nya yang berjudul pengaruh keterampilan dan pengalaman kerja (2019:151), “keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya didapat seiring dengan masa kerja di bidang yang ditekuni”. pendapat tersebut didukung menurut ahli Dunnett’s dalam lian (2013:17), “Skill adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.” serta keterampilan butler tergolong belum sempurna terjadi melihat tabel 2.8 sertifikat kompetensi butler di Padma hotel bandung, terdapat 8 karyawan butler atau 73 % belum memiliki sertifikat kompetensi dibidang butler dan hanya 3 karyawan butler atau 27 % yang telah memiliki sertifikat kompetensi dibidang butler.

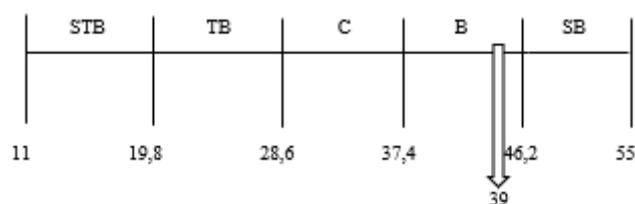
Analisis mengenai Sikap Butler di Padma Hotel Bandung

Sikap merupakan aspek penting dalam pekerjaan. dimana sikap dapat menentukan berjalan nya dengan baik keterampilan seseorang. contohnya: seseorang menguasai bidangnya namun jika memiliki sikap yang malas dan tidak bersemangat akan berpengaruh tidak baik terhadap pekerjaannya. sebab menurut Amung Ma’amum dan Yudha M saputra (2000:71), “Sikap yaitu adanya minat dalam mempelajari dan memberi nilai pada kegiatan yang sedang dilakukan”.

Untuk mengetahui apakah karyawan memiliki sikap kerja yang baik atau tidak , Berikut uraian analisis penulis:

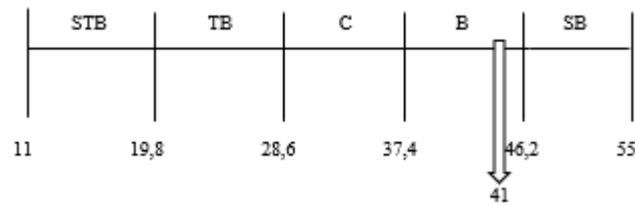
1. Bertindak Semangat Dalam Kerja.

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 5 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik



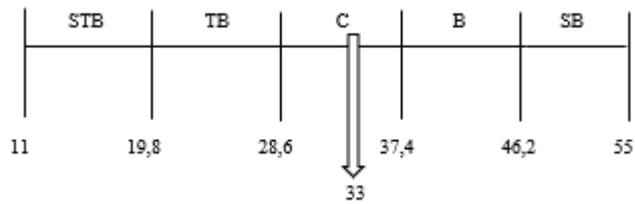
2. Memiliki Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 6 orang menjawab cukup, 2 orang menjawab baik, dan 3 orang menjawab sangat baik



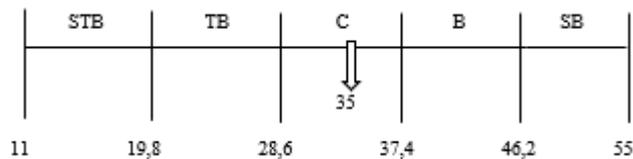
3. Memiliki Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 3 orang menjawab kurang baik, 6 orang menjawab cukup, 1 orang menjawab baik, dan 1 orang menjawab sangat baik



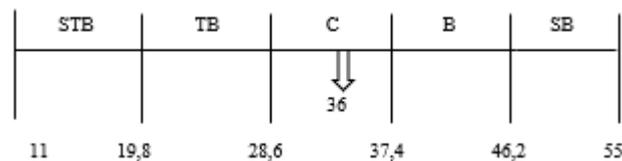
4. Memiliki Sikap Pengendalian Atas Prestasi Dan Emosi Secara Konsisten

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 1 orang menjawab kurang baik, 7 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik.



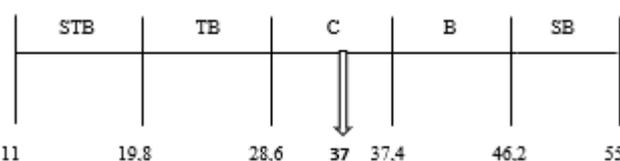
5. Mampu Stabil Ketika Menghadapi Masalah Di Tempat Kerja

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 2 orang menjawab kurang baik, 5 orang menjawab cukup, 3 orang menjawab baik, dan 1 orang menjawab sangat baik



6. Selalu Memiliki Dan Mengambil Sikap Atas Kemauan, Kesungguhan, Komitmen Dalam Bekerja

Berdasarkan hasil angket pada Bab II tabel 2.14 terhadap 11 karyawan butler terdapat 2 orang menjawab kurang baik, 5 orang menjawab cukup, 2 orang menjawab baik, dan 2 orang menjawab sangat baik

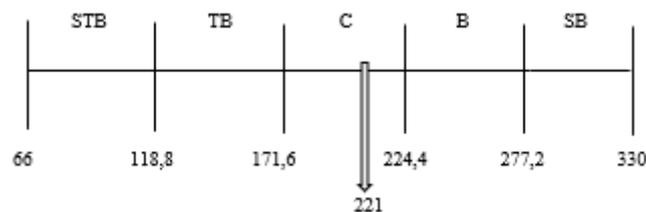


Berikut Hasil olahan penulis mengenai kompetensi Sikap butler di Padma Hotel Bandung sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Penilaian Terhadap Sikap Butler Di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	bertindak Semangat dalam kerja.	39	BAIK
2	memiliki Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan <i>internal</i>	41	BAIK
3	memiliki Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan <i>eksternal</i>	33	CUKUP
4	memiliki sikap Pengendalian atas prestasi dan emosi secara konsisten	35	CUKUP
5	mampu Stabil ketika menghadapi masalah di tempat kerja	36	CUKUP
6	selalu memiliki dan mengambil sikap atas kemauan, kesungguhan, Komitmen dalam bekerja	37	CUKUP

Sumber: Olahan data penulis, 2020



Maka Indikator Sikap butler secara menyeluruh berada pada kategori CUKUP. Hal tersebut di sebabkan masih terdapat beberapa butler masih bersikap biasa saja terhadap apa yang dikerjakan. hal tersebut didukung oleh Hasil wawancara dengan front office manager yang penulis tampilan pada Bab sebelumnya tabel 2.13 pada nomor angket yang pertama 1 front office manager menyatakan bahwa “Tidak seluruh nya bersemangat ada saja beberapa orang bersikap biasa saja”. semangat kerja merupakan bagian terpenting untuk bekerja sebab energy yang baik dapat mempengaruhi kondisi dan kualitas kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis tentang kompetensi karyawan butler di Padma hotel bandung pada bab-bab sebelumnya. penulis memberikan kesimpulan atas identifikasi masalah. berikut kesimpulan dari hasil analisis penulis:

1. Kompetensi butler dalam dimensi pengetahuan di Padma hotel bandung. di simpulkan bahwa berada pada kategori BAIK. Hal tersebut didukung oleh beberapa hasil perhitungan indikator yaitu Memahami tugas dan tanggung jawab yang baik atas pekerjaan dengan nilai 46 dalam kategori baik, Memiliki pengetahuan pemahaman keahlian teknis dengan benar dengan nilai 42 dalam kategori baik, Menggunakan informasi, peralatan, teknik dengan tepat dan benar dengan nilai 42 dalam kategori baik, Mengikuti perkembangan peraturan dan prosedur dengan nilai 45 dalam kategori baik, Mengikuti perkembangan teknis yang baru dengan nilai 41 dalam kategori baik. dan

hasil perhitungan dimensi pengetahuan berada pada kategori baik dengan nilai 262. dimana pengetahuan butler belum optimal secara menyeluruh sebab di dukung oleh pernyataan front office manager bahwa” secara teknis karyawan butler belum sempurna”. dimana perlu ditingkatkan agar output kepada pelayanan tamu semakin lebih baik serta standard kualitas professional menjadi sangat baik dan meningkat.

2. Kompetensi butler dalam dimensi keterampilan di Padma Hotel Bandung. keterampilan karyawan butler dalam melaksanakan tugas- tugas nya sudah cukup dilakukan dengan baik, namun secara keseluruhan belum optimal terlihat pada tabel 2.12 bahwa total yang menjawab Cukup lebih banyak yaitu 23 dengan persentase 208,8 %, dan sejalan dengan hasil wawancara yang di lakukan penulis dengan front office manager menilai keterampilan butler tidak seluruh nya memiliki standard terampil yang baik sebab masih terdapat beberapa delay dalam pengerjaan tugas nya. Mengenai indikator keterampilan butler di Padma Hotel Bandung dengan hasil perhitungan sebagai berikut: melaksanakan tugas-tugas secara rutin sesuai dengan standard yang tepat di tempat kerja (Task Skills) dengan hasil 42, Memiliki kemampuan yang tepat dalam mengelola serangkaian tugas yang berbeda sacara teratur dalam pekerjaan (Task management skill) dengan hasil 41, Memiliki kemampuan dalam mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan (Contingency management skill) dengan hasil 39, mampu bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja secara konsisten (Job role environment skill) dengan hasil 43, Memiliki kemampuan yang cepat dalam beradaptasi terhadap setiap perubahan di lingkungan kerja (Transfer skills) dengan hasil 38. dan perhitungan secara menyeluruh dimensi keterampilan dapat di simpulkan berada pada kategori BAIK dengan hasil 203
3. Kompetensi butler dalam dimensi sikap di Padma Hotel Bandung. berdasarkan hasil analisis penulis pada bab sebelum nya. dapat diketahui bahwa karakteristik atau personal butler secara menyeluruh sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat menghambat kompetensi butler di Padma hotel bandung, terlihat pada tabel 2.14 masih terdapat beberapa beberapa orang pada kategori kurang baik disetiap indikator nya. Pada analisis penulis di Bab III dari enam indikator/pernyataan hanya 2 aspek yang berada pada posisi baik dan 4 aspek lainnya pada kategori Cukup. dengan hasil perhitungan sebagai berikut: bertindak Semangat dalam kerja dengan hasil 39, memiliki Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan internal dengan hasil 41, memiliki Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan eksternal dengan hasil 33, memiliki sikap Pengendalian atas prestasi dan emosi secara konsisten dengan hasil 35, mampu Stabil ketika menghadapi masalah di tempat kerja dengan hasil 36, selalu memiliki dan mengambil sikap atas kemauan, kesungguhan, Komitmen dalam bekerja dengan hasil 37. Maka penulis menyimpulkan bahwa dimensi pengetahuan butler di Padma Hotel Bandung berada pada kategori CUKUP

Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis di atas, adapun masukan dan saran kepada pihak manajemen Padma Hotel Bandung, khususnya bagi karyawan butler di department front office untuk dijadikan pertimbangan meningkatkan standard kualitas kompetensi sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner dimensi pengetahuan butler di Padma Hotel Bandung. Sudah berada pada posisi baik. dimana 11 karyawan butler sudah memiliki pengetahuan yang baik atas tugas nya. namun perlu ditingkatkan pemahaman tentang keahlian teknis agar menjadi sempurna. dengan membuat pelatihan (coaching) agar standard kerja seluruh karyawan butler menjadi sangat baik dan professional.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dimensi keterampilan butler di Padma Hotel Bandung. dalam keahlian kerja sudah terampil (baik) dimana perlu di pertahankan agar menjadi unggul (sangat baik). dimana saran daripada penulis yaitu membuat training pelatihan yang berhubungan dengan keahlian di bidang butler atau kantor depan dan membuka brainstorming antar karyawan butler tentang hal-hal yang perlu diperbaiki dan yang perlu dipertahankan contoh nya: brainstorming sistem kerja untuk menjadi fleksibel dan sistematis. agar tidak terjadi lagi delay dalam pengerjaan tugas.
3. Berdasarkan hasil kuesioner dimensi sikap butler di Padma Hotel Bandung. sudah cukup namun belum optimal. Oleh karena itu penulis memberikan saran kepada pihak manajemen seperti mengadakan training dan mengkomunikasi cara strategis dalam penetapan target yang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah agar sikap kerja karyawan konsisten dan stabil serta membuat rencana reward dan promotion dimana mendorong karyawan memiliki komitmen yang lebih baik lagi dalam bekerja. Sehingga tidak terjadi lagi comment dari pada tamu atau output mengenai sikap karyawan yang tidak simpatik seperti yang di uraikan oleh penulis pada Bab I.

Berdasarkan saran-saran di atas penulis pun menyarankan kepada pihak manajemen Padma hotel bandung untuk bekerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) secara berkala agar kompetensi karyawan khusus nya Butler di Padma hotel bandung menjadi optimal dan memiliki standard kualitas yang unggul.

REFERENSI

- A, Yoeti Oka, 2013, Hotel Customer Service, Jakarta: PT. Perca
- Agusnawar, 2013, Pengantar Operational Kantor depan Hotel. Jakarta: PT. Perca
- Bafadhal, Aniesa Samira, 2018, Perencanaan Bisnis Pariwisata. Malang: UB. Press
- Kaswan, 2012. Coaching dan Mentoring, Bandung: Alfabeta CV.
- Listio, Roland, 2010. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan. Bandung: Jurnal Tesis
- Moehariono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Nazir, Moh. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudarmanto, 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implentasi dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiarto, Endar. 2004. Operational Kantor depan Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta CV
- Sulastiyono, Agus, 2007. Teknik dan Prosedure Divisi kamar pada bidang hotel. Bandung: Alfabeta CV.

- Suwatno, and Priansa, D. J. (2013). Manajemen SDM. Bandung: Alfabeta CV.
- Suwithi, Ni Wayan, 2010. Pengelolaan Hotel Training Berdasarkan Prinsip Manajemen Hotel Berbintang. Bandung: Alfabeta CV
- Suyono, Djoko dkk (2019). Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program D-III. Bandung: AKPAR NHI
- Tarmoezi, Trizno and Heldin Manurung, 2000. Professional Hotel Front Liner. Jakarta: Kesaint Blanc
- Wibowo, 2016. Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang. Jakarta: Rajawali Persada.
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja Edisi Kelima. Jakarta: Rajawali Persada.
- Wijaya, Chandra, 2017. Perilaku Organisasi. Medan: LPPPI (Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia.
- Winanti, Marlina. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja Karyawan. Majalah Ilmiah
- Yuniarsih, Tjuju dan Suwatno, 2016. Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung: Alfabeta CV