

TINJAUAN PROFESIONALITAS KARYAWAN KANTOR DEPAN HOTEL DILIHAT DARI PERSPEKTIF KOMPETENSI KARYAWAN

Lu'luwatin Rosdiana Aprilia*¹, Nabila Mirza²

^{1,2}Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email:lulu@akparnhi.ac.id; nabilamirza@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalitas karyawan dilihat dari persepektif kompetensi kantor depan di The Luxton Hotel Bandung. Metode pengumpulan yang dilakukan adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bahwa secara umum kompetensi karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung dapat diklasifikasikan baik, hanya saja masih ada dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi sikap. Dimana seorang karyawan dikatakan berkompetensi apabila karyawan tersebut dilandasi atas pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja, sehingga profesionalitasnya masih diragukan. Masalah dalam penelitian: 1) Bagaimana pengetahuan karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung?, 2) Bagaimana keterampilan karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung? dan 3) Bagaimana sikap perilaku karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung?. Saran yang diberikan untuk pemecahan masalah adalah: 1) Manager harus senantiasa membimbing dan memberikan hal – hal mengenai pengetahuan baru sesuai dengan bidangnya. Serta memotivasi dengan cara memberikan contoh yang baik agar karyawan termotivasi untuk mengasah pengetahuan baru. 2) Pihak manajemen dihimbau memberikan program – program pendidikan dan training yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bekerja jauh lebih baik lagi, salah satu nya seperti tentang pelatihan SOP yang berhubungan dengan kantor depan secara berkala dan sistematis. 3) Dimensi sikap ini sudah cukup tetapi belum optimal dan belum memenuhi harapan. Oleh karena itu penulis dapat memberikan saran kepada pihak manajemen agar memberikan kelas pelatihan dengan contoh materi pentingnya sikap dalam bekerja, menjelaskan tentang efek baik mempunyai sikap dalam bekerja yang baik dan menjelaskan efek buruk dari tidak mempunyai sikap yang baik pada saat bekerja.

Kata kunci: Profesionalitas Kerja, Kompetensi Karyawan, Kantor Depan Hotel

ABSTRACT

This study aims to determine the professionalism of employees seen from the perspective of front office competence at The Luxton Hotel Bandung. The method of collection is the quantitative descriptive method. The technique of collecting data is by distributing questionnaires, observations, interviews, and documentation studies. Meanwhile, the data analysis technique used a Likert scale. Based on the research results, it can be seen that in general the competence of front-office employees at The Luxton Hotel Bandung can be classified as good, but there are still dimensions that need attention, namely the attitude dimension. Where an employee is said to be competent if the employee is based on knowledge, skills, and work attitudes so that his professionalism is still in doubt. Problems in research: 1) How knowledgeable front office employees at Luxton Hotel Bandung ?, 2) How the skills of front-office employees at Luxton Hotel Bandung? and 3) What is the attitude of the front office employees at Luxton Hotel Bandung? Suggestions given for problem-solving are: 1) Managers must always guide and provide things about new knowledge by their fields. And motivated by setting a good example so that employees are motivated to hone new knowledge. 2) Management is encouraged to provide education and training programs by the needs of the company so that the skills and abilities of employees at work are even better, one of which is about training SOPs related to the front office periodically and systematically. 3) The dimension of this attitude is sufficient but not optimal and does not meet expectations. Therefore, the authors can provide advice to management to provide training classes with material examples of the importance of attitude at work, explain the good effects of having a good attitude at work and explain the bad effects of not having a good attitude at work.

Keywords: Work Professionalism, Employee Competence, Hotel Front Office

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu akomodasi dengan aspek pendukung yang sangat lengkap baik dari segi prosedur, fasilitas maupun personal sebuah hotel dituntut untuk selalu memberikan suatu layanan yang terbaik. Hal ini dapat terwujud dengan adanya sumber daya manusia yang terampil serta memiliki kompetensi yang baik. Hotel diharapkan dapat mencerminkan serta menciptakan suasana hunian yang homogen di tengah – tengah suasana yang heterogen dimana hotel berada.

Pemerintah Indonesia melalui program sertifikasi kompetensi ingin membuat suatu standarisasi terhadap setiap bidang pekerjaan yang ada, sehingga ada pengakuan tertulis mengenai kompetensi yang dimiliki yang dikeluarkan badan nasional sertifikasi profesi yang independen melalui uji kompetensi.

Industri perhotelan yang merupakan bagian dari bidang jasa khususnya pariwisata juga diatur dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan pasal 53 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Tenaga Kerja Bidang Pariwisata, yaitu pada pasal 53 yang menyebutkan bahwa :

- 1) Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi
- 2) Standar kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui sertifikasi kompetensi
- 3) Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapatkan lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Room Division adalah departemen yang sangat penting di dalam sebuah 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*). Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepat nya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka Kantor Depan termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006).

Berdasarkan teori diatas dapat diartikan bahwa kantor depan adalah departemen yang memberikan layanan penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tamu tinggal di hotel dan saat hendak meninggalkan hotel. Karna layanan yang diberikan secara terus menerus oleh departemen ini maka citra dari suatu hotel dapat tercemar dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor depan kepada tamu. Peranan tersebut menunjukkan bahwa departemen kantor depan merupakan departemen yang sangat penting di sebuah hotel. Maka kualitas dari seorang karyawan kantor depan sangatlah penting demi terciptanya kepuasan dari tamu yang menginap.

Kompetensi dari seorang karyawan kantor depan harus ditingkatkan untuk menciptakan seseorang yang memiliki kualitas tinggi dan kompeten dalam bidangnya. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan, keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut” (Wibowo, 2016). Sedangkan menurut pengertian lain Kompetensi ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah *competency* (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku dan *competence* (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan (Palan, 2007).

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan serta kecakapan seseorang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperoleh melalui pendidikan serta pengalaman untuk melaksanakan tanggung jawab yang memungkinkan seseorang untuk bekerja secara efektif dan efisien.

Notoatmodjo (2010) mengungkapkan pendapatnya tentang definisi dari pengetahuan. Menurutnya definisi pengetahuan adalah “Hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimiliki (mata, hidung, telinga dan sebagainya)”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan adalah hasil penginderaan dan pengalaman manusia yang dipengaruhi oleh intensitas perhatian manusia terhadap objek sebagai upaya untuk memperbanyak wawasan yang menghasilkan pengetahuan.

Keterampilan menurut Soelaiman (2007) “Sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik”. Sedangkan menurut Sudarmanto (2015) “Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui latihan dan bantuan orang lain”.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan definisi dari keterampilan adalah kemampuan atau kecakapan menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

Menurut Gordon dalam Sutrisno (2011) mendefinisikan bahwa “Sikap adalah perasaan (senang – tidak senang, suka – tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar”. Sedangkan Menurut Alisuf Sabri (2010) mendefinisikan bahwa “Sikap adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh”.

Jadi seorang karyawan kantor depan harus mempunyai sikap positif dalam bekerja. Sehingga sikap positif yang ditunjukkan dapat berpengaruh baik untuk dirinya maupun orang lain, karena sikap dalam bekerja merupakan poin yang penting yang harus dimiliki oleh karyawan selain pengetahuan dan keterampilan. Sikap dalam bekerja sangat berbeda dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperbaiki dalam jangka waktu yang tidak lama dari pada memperbaiki sikap dalam bekerja karena sikap datang dari kepribadian seseorang yang membutuhkan waktu yang lama untuk merubahnya.

The Luxton Hotel Bandung merupakan salah satu hotel yang ramai dikunjungi oleh *fit's*, *group* dan *family* karena terdapat berbagai fasilitas penunjang lain nya yang dapat dimanfaatkan oleh tamu.

Hasil wawancara dengan *front office manager* pada the The Luxton Hotel Bandung jumlah karyawan kantor depan yang sudah memiliki sertifikasi kompetensi atau yang sudah disertifikasi sebanyak 20% dari 100%. Dan berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap karyawan kantor depan yang ada di hotel tersebut dan melakukan wawancara dengan *front office manager* beserta *human resource department*, ditemukan beberapa fenomena seperti kemampuan pada saat *check in* dan *check out* yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, kurangnya pengetahuan tentang prosedur yang telah ditetapkan dan sikap yang kurang ramah, sehingga menimbulkan keluhan tamu seperti kurang informatif, *check in* dan *check out* lama, pelayanan yang kurang ramah. Hal ini juga didukung oleh beberapa keluhan tamu yang ada di dalam tabel 1 *guest comment* berikut ini:

TABEL 1. GUEST COMMENT DI BAGIAN KANTOR DEPAN THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Jenis Comment	Jumlah
1	Pelayanan kurang ramah	6
2	Staf jutek, kurang senyum	4
3	Check in dan check out lama	4
4	Kurang komunikatif	3
5	Tidak membantu membawa barang	2
6	Kurang informatif	4
7	Staf tidak double check	3

Sumber : Guest Comment The Luxton Hotel Bandung Januari - Agustus 2019

Fenomena tersebut menjadi pijakan dilakukannya penelitian mengenai tinjauan profesionalitas karyawan dilihat dari persepektif kompetensi kantor depan di The Luxton Hotel Bandung. Berdasarkan uraian masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di teliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung?
2. Bagaimana keterampilan karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung?
3. Bagaimana sikap perilaku karyawan kantor depan di Luxton Hotel Bandung?

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif. Pengertian metode ini menurut Sugiyono (2016) “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Dari teori ini penulis menganalisis suatu hasil penelitian dan memaparkannya dalam bentuk laporan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi, penulis menggunakan teknik – teknik pengumpulan data sebagai berikut:

4. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap fenomena – fenomena yang sedang di teliti untuk mendapatkan data-data yang akurat. Observasi menurut Sugiyono (2016) adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek –obyek alam yang lain.

5. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Pak Deo sebagai Front Office Manager dan Ibu Nila sebagai Human Resource Department The Luxton Hotel Bandung dengan melakukan wawancara terstruktur atau beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2016) : Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal - hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

6. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuisisioner/angket kepada setiap karyawan kantor depan untuk mengumpulkan data yang kemudian akan diukur menggunakan skala yang bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat mengenai data yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

7. Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data dan mencari informasi yang bersifat teoritis, penulis mengambil pendapat beberapa para ahli yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai bahan referensi untuk membandingkan teori yang sudah ada dengan keadaan sebenarnya di lokasi. Menurut Sarwono (2006) : Studi pustaka

adalah mempelajari buku – buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain. Tujuannya ialah untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah masalah yang akan diteliti.

8. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2016) “Mencari data mengenai hal – hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya”. Dokumentasi dilakukan agar penulis mendapatkan bukti nyata atas data – data yang ditemukan oleh penulis. Dokumentasi yang dilakukan berupa gambar atau foto.

Skala Pengukuran dan Teknik Analisis Data

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dari penelitian ini adalah skala likert. Data yang diperoleh oleh penulis akan diolah dan disajikan menggunakan metode skala likert. Menurut Sugiyono (2016) : Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dalam skala likert umumnya menggunakan lima angka penilaian seperti tabel 2 dibawah ini:

TABEL 2. BOBOT NILAI DAN KATEGORI PENGUMPULAN DATA

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu – Ragu
4	Tidak Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2016:94)

Untuk menentukan skala dapat di hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{(\text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}) - (\text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Responden})}{\text{Jumlah pilihan jawaban}}$$

6. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan juga sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Menurut Sugiyono (2016) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) : Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya yanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Berdasarkan teori diatas, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, data yang diperoleh dari populasi

penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dalam menjalankan aktivitasnya, suatu hotel tidak lepas dari sumber daya manusia. Menurut Manullang (2012) “Karyawan adalah kekayaan utama sebuah perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka aktivitas perusahaan tidak akan terjadi, karyawan berperan aktif dalam menerapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai”. Jumlah karyawan bagian Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

TABEL 3. JABATAN DAN JUMLAH KARYAWAN KANTOR DEPAN THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Front Office Manager	1
2	Assistant Front Office Manager	1
3	Front Desk Agent	5
4	Operator	2
5	Concierge	3
6	Bell Driver	3
TOTAL		15

Sumber : Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung, 2019

Kegiatan operasional di bagian Kantor Depan di bagi menjadi 4 *shift*, yaitu *morning shift*, *middle shift evening shift* dan *night shift*. Berikut ini penulis sertakan pembagian waktu kerja karyawan kantor depan The Luxton Hotel Bandung :

TABEL 4. PEMBAGIAN WAKTU KERJA KARYAWAN KANTOR DEPAN THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Shift	Waktu Kerja
1	Morning Shift	07.00 – 15.00
2	Middle Shift	11.00 – 18.00
3	Evening Shift	15.00 – 23.00
4	Night Shift	23.00 – 07.00

Sumber : Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung, 2019

Berikut adalah latar belakang pendidikan karyawan Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

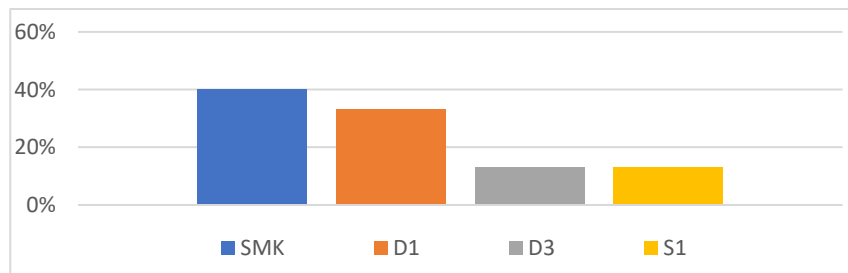
TABEL 5. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN KARYAWAN KANTOR DEPAN THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan	Persentase
1	SMK	6	40%
2	D1	5	33%
3	D3	2	13%
4	S1	2	13%
TOTAL		15	100%

Sumber : Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa karyawan kantor depan The Luxton Hotel Bandung memiliki latar belakang pendidikan SMK sebanyak 6 orang atau 40%, tingkat D1

sebanyak 5 orang atau 33%, tingkat D3 sebanyak 2 orang atau 13% dan tingkat S1 sebanyak 2 orang atau 13% yang dipresentasikan pada diagram di bawah ini :



Gambar 1. Latar Belakang Pendidikan Karyawan Kantor Depan di The Luxton Hotel Bandung

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2019

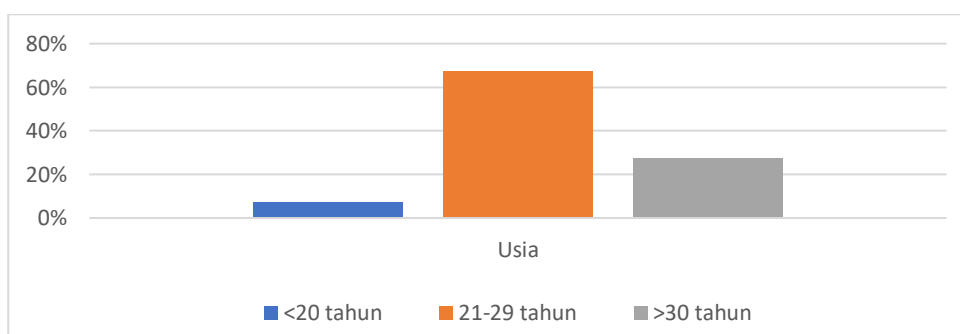
Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat latar belakang pendidikan karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung lebih banyak lulusan SMK dengan jumlah 40%. Selain latar belakang pendidikan, penulis juga membuat kuesioner identitas responden tentang usia, yang telah penulis dapatkan adalah sebagai berikut :

TABEL 6. Usia Karyawan Kantor Depan Di The Luxton Hotel Bandung

No	Usia	Jumlah Karyawan	Persentase
1	<20 tahun	1	7%
2	21 – 29 tahun	10	67%
3	>30 tahun	4	27%
TOTAL		15	100%

Sumber : Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 6 dapat lihat bahwa karyawan kantor depan The Luxton Hotel Bandung memiliki usia <20 tahun sebanyak 1 orang atau 7%, usia 21 – 29 tahun sebanyak 10 orang atau 67% dan usia >30 tahun sebanyak 4 orang atau 27% yang dipresentasikan pada diagram di bawah ini :



Gambar 2. Usia Karyawan Kantor Depan di The Luxton Hotel Bandung

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2019

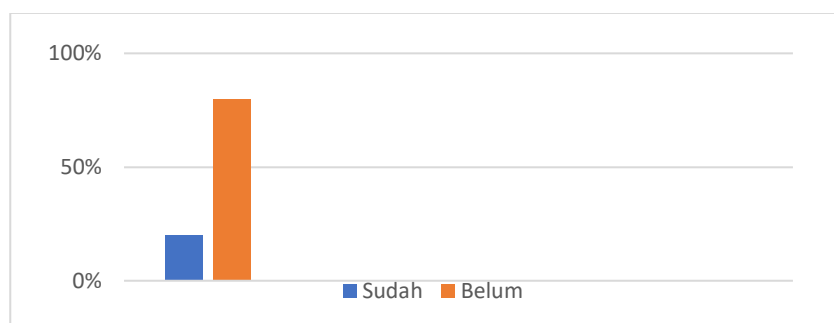
Berdasarkan diagram diatas dapat lihat usia karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung lebih banyak berusia 21 – 29 tahun dengan jumlah 67 %. Selain data latar belakang dan usia, penulis juga memiliki data karyawan yang sudah bersertifikasi dan karyawan yang belum berserifikasi sebagai berikut :

TABEL 7. SERTIFIKAT KOMPETENSI KARYAWAN KANTOR DEPAN DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Sertifikat Kompetensi	Jumlah Karyawan	Persentase
1	Yang sudah bersertifikat	3	20%
2	Yang belum bersertifikat	12	80%
TOTAL		15	100%

Sumber : Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung 2019

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa karyawan kantor depan The Luxton Hotel Bandung yang sudah memiliki sertifikat kompetensi sebanyak 3 orang atau 20% dan yang belum memiliki sertifikat kompetensi sebanyak 12 orang atau 80% yang dipresentasikan pada diagram di bawah ini :



Gambar 3. Sertifikat Kompetensi Karyawan Kantor Depan di The Luxton Hotel Bandung

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2019

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung lebih banyak belum bersertifikat kompetensi dengan jumlah 80%.

Tinjauan Kompetensi dalam Pengetahuan Karyawan di The Luxton Hotel Bandung

Kompetensi merupakan suatu pelaksanaan pekerjaan atau tugas yang di dasari oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh perilaku karyawan dengan adanya tuntutan pekerjaan itu sendiri. Salah satu aspek yang dapat menunjang bagi karyawan untuk memperoleh kompetensi, yaitu pengetahuan.

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang pada bidang atau area tertentu. Karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan tersebut, pengetahuan mencakup kepada informasi dan hasil pembelajaran yang bisa diterapkan oleh karyawan pada saat bekerja. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup akan bekerja secara maksimal, sedangkan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup akan kurang bekerja secara maksimal.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) “Pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran dan rasa.

Adapun beberapa indikator pengetahuan menurut Hutapea dan Nurianna (2008):

1. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi , peralatan dan teknik yang tepat dan benar.
2. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing – masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

3. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.

Pengetahuan merupakan aspek yang cukup yang penting dalam kompetensi karyawan seperti yang diungkapkan Spencer dan Spencer dalam Hutapea dan Thoha (2008) “Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui”. Karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan tersebut, pengetahuan mencakup kepada informasi dan hasil pembelajaran yang bisa diterapkan oleh karyawan pada saat bekerja. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup akan bekerja secara maksimal, sedangkan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup akan kurang bekerja secara maksimal. Hasil dari penilaian kompetensi dalam pengetahuan karyawan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

TABEL 8. HASIL PENILAIAN TERHADAP KOMPETENSI KARYAWAN DALAM DIMENSI PENGETAHUAN DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	Mengetahui bagaimana menggunakan informasi dengan tepat dan benar.	59	Setuju
2	Mengetahui bagaimana menggunakan peralatan dan teknik yang tepat dan benar.	55	Setuju
3	Karyawan mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing - masing	59	Setuju
4	Mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab nya dalam bekerja	57	Setuju
5	Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik yang baru dalam perusahaan.	48	Ragu- Ragu

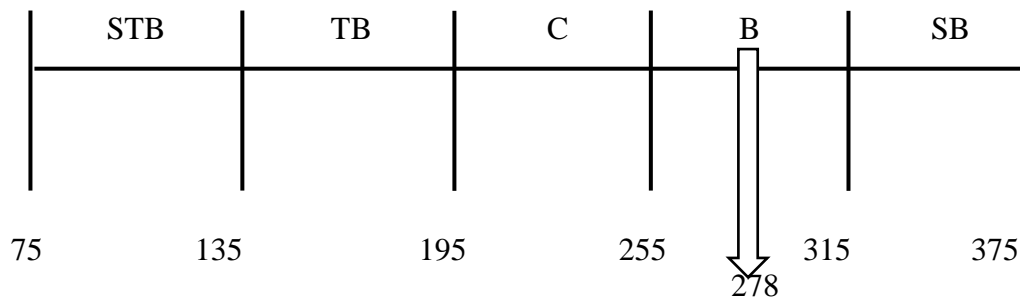
Sumber : Olahan Data Penulis 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat hasil dari kuesioner dimensi pengetahuan yang diperoleh karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung. Dengan nilai tertinggi terdapat pada 2 indikator, yaitu karyawan mengetahui bagaimana menggunakan informasi dengan tepat dan benar dan indikator karyawan mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing – masing. Sedangkan untuk hasil terendah terdapat pada indikator karyawan mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik yang baru dalam perusahaan.

Dari perhitungan sebelumnya maka akan didapatkan hasil sebagai berikut :

- Total yang menjawab sangat tidak setuju : 0
- Total yang menjawab tidak setuju : 5 x 2 = 10
- Total yang menjawab ragu – ragu : 23 x 3 = 69
- Total yang menjawab setuju : 36 x 4 = 144
- Total yang menjawab sangat setuju : 11 x 5 = 55
- Total : 278

Maka total nilai yang didapatkan adalah 278. Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapatkan skala interval sebagai berikut :



Berdasarkan hasil keseluruhan analisis yang didapat penulis mengenai kompetensi karyawan dalam dimensi pengetahuan di The Luxton Hotel Bandung masuk dalam kategori **BAIK**. Namun berdasarkan data diatas ada beberapa karyawan yang menjawab kuesioner dalam katagori tidak setuju dan ragu ragu. Dalam dimensi pengetahuan dari 5 indikator dapat dilihat dalam tabel 8 bahwa indikator pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik yang baru dalam perusahaan mendapat nilai paling rendah diantara yang lain yaitu 48.

Tinjauan Umum Kompetensi dalam Keterampilan Karyawan di The Luxton Hotel Bandung

Keterampilan merupakan perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. keterampilan merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.

Karyawan yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi akan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat keterampilan kerja rendah.

Menurut Sudarmanto (2015), “Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku”. Adapun yang menjadi indikator keterampilan menurut Moeheriono (2009) meliputi:

1. Keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul di dalam pekerjaan.
2. Keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
3. Keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.
4. Keterampilan untuk melaksanakan tugas – tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
5. Keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan dengan baik dan maksimal. Keterampilan merupakan perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. keterampilan merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.

Menurut Sudarmanto (2015), “Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku”. Karyawan yang memiliki tingkat keterampilan yang tinggi akan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat keterampilan kerja rendah.

Untuk mengetahui sudahkan karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya atau tidak, penulis akan menggambarkan pada hasil analisis berikut :

TABEL 9. HASIL PENILAIAN TERHADAP KOMPETENSI KARYAWAN DALAM DIMENSI KETERAMPILAN DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	Mempunyai keterampilan melaksanakan tugas – tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja	55	Setuju
2	Mempunyai keterampilan mengelola serangkaian tugas yang berbeda	43	Ragu – Ragu
3	Mempunyai keterampilan mengambil tindakan cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan	43	Ragu – Ragu
4	Mempunyai keterampilan bekerja sama di lingkungan kerja	52	Setuju
5	Mempunyai keterampilan untuk memelihara kenyamanan di lingkungan kerja	52	Setuju
6	Mempunyai keterampilan untuk beradaptasi di lingkungan kerja	44	Ragu - Ragu

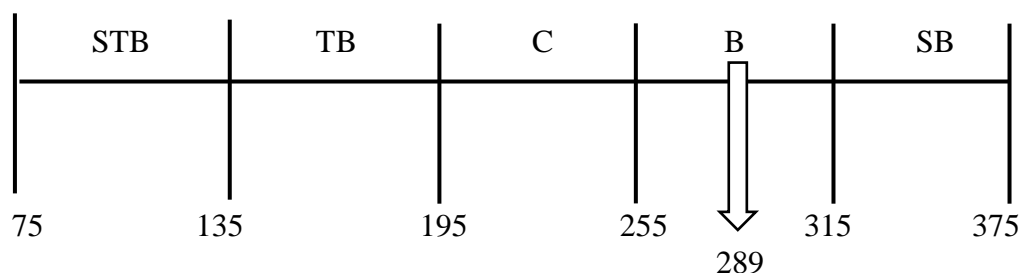
Sumber : Olahan Data Penulis 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat hasil dari kuesioner dimensi keterampilan yang diperoleh karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator karyawan mempunyai keterampilan untuk bekerja sama di lingkungan kerja dengan total nilai 55. Sedangkan untuk hasil nilai terendah terdapat pada 2 indikator yaitu karyawan mempunyai keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan dengan total nilai 43 dan indikator karyawan mempunyai keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan dengan total nilai 43.

Dari perhitungan sebelumnya maka akan didapatkan hasil sebagai berikut :

- Total yang menjawab sangat tidak setuju : $8 \times 1 = 8$
- Total yang menjawab tidak setuju : $15 \times 2 = 30$
- Total yang menjawab ragu – ragu : $29 \times 3 = 87$
- Total yang menjawab setuju : $26 \times 4 = 104$
- Total yang menjawab sangat setuju : $12 \times 5 = 60$
- Total : 289

Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapatkan skala interval sebagai berikut :



Berdasarkan hasil keseluruhan analisis yang didapat penulis mengenai kompetensi karyawan dalam dimensi keterampilan di The Luxton Hotel Bandung masuk dalam kategori **BAIK**. Namun berdasarkan data diatas ada beberapa karyawan yang menjawab kuesioner dalam katagori sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu ragu. Dalam dimensi keterampilan dari 6 indikator dapat dilihat dalam tabel 9 bahwa indikator yang berhubungan dengan keterampilan mengelola serangkaian tugas yang berbeda dan keterampilan mengambil tindakan cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan mendapat nilai paling rendah diantara yang lain yaitu 43

Tinjauan Umum Kompetensi dalam Sikap Perilaku Karyawan di The Luxton Hotel Bandung

Sikap pekerja merupakan cerminan produk maupun brand image bagi departemen bahkan untuk hotel itu sendiri sehingga karyawan kantor depan harus bisa menunjukkan sikap pribadi individu yang baik guna memberikan cerminan produk atau brand image yang baik kepada tamu. Menurut Alisuf Sabri (2010) mendefinisikan bahwa “Sikap adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh”.

Sedangkan menurut Secord dan Backman dalam Saifuddin Azwar (2012) “Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya”.

Berdasarkan teori menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan sikap adalah keadaan sikap, bertingkah laku atau respon yan diberikan atas apa yang terjadi, serta bereaksi dengan cara tertentu yang dipengaruhi oleh keadaan emosional terhadap objek, baik berupa hal, orang, lembaga dan sebagainya. Adapun indikator sikap perilaku menurut Hutapea dan Nurianna (2008) meliputi:

1. Adanya semangat kerja yang tinggi.
2. Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian.
3. Memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja.

Selama bekerja karyawan juga harus memiliki sikap yang baik. Apabila setiap karyawan mempunyai sikap yang baik, maka image hotel akan terlihat bagus. Menurut Alisuf Sabri (2010) mendefinisikan bahwa “Sikap adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh”.

Sedangkan sikap menurut Mar’at (2000), “Sikap adalah tingkatan perasaan baik yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek psikologi.

Untuk mengetahui sudahkan karyawan memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya atau tidak, penulis akan menggambarkan pada hasil analisis berikut :

TABEL 10. HASIL PENILAIAN TERHADAP KOMPETENSI KARYAWAN DALAM ASPEK SIKAP DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1	Memiliki semangat kerja yang tinggi	55	Setuju
2	Memiliki kemampuan dalam perencanaan	46	Ragu Ragu
3	Memiliki kemampuan dalam pengorganisasian	57	Setuju
4	Memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja	38	Tidak Setuju

Sumber : Olahan Data Penulis 2019

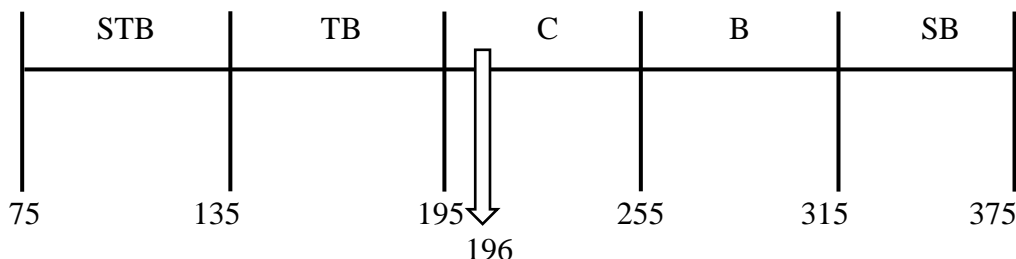
Berdasarkan data diatas dapat dilihat hasil dari kuesioner dimensi sikap yang diperoleh karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi. Sedangkan untuk hasil terendah terdapat pada indikator karyawan memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja.

Dari perhitungan sebelumnya maka akan didapatkan hasil sebagai berikut :

- Total yang menjawab sangat tidak setuju : 0
- Total yang menjawab tidak setuju : $16 \times 2 = 32$

- Total yang menjawab ragu – ragu : $19 \times 3 = 57$
- Total yang menjawab setuju : $18 \times 4 = 72$
- Total yang menjawab sangat setuju : $7 \times 5 = 35$
- Total : 196

Maka total nilai yang didapatkan adalah 198. Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapatkan skala interval sebagai berikut :



Berdasarkan hasil keseluruhan analisis yang didapat penulis mengenai kompetensi karyawan dalam dimensi sikap di The Luxton Hotel Bandung masuk dalam kategori **CUKUP**. Namun berdasarkan data diatas ada beberapa karyawan yang menjawab kuesioner dalam katagori tidak setuju dan ragu ragu. Dalam dimensi keterampilan dari 6 indikator dapat dilihat dalam tabel 10 bahwa indikator yang berhubungan dengan kemampuan dalam berkreativitas dalam bekerja mendapat nilai paling rendah diantara yang lain yaitu 38.

Tinjauan profesionalitas karyawan Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung

Profesionalitas karyawan kantor depan di hotel dilihat berdasarkan kompetensinya dalam menjalankan peran sebagai petugas kantor depan hotel, kompetensi tersebut terdiri dari Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap yang harus dimiliki. Hasil kompetensi karyawan tersebut dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini :

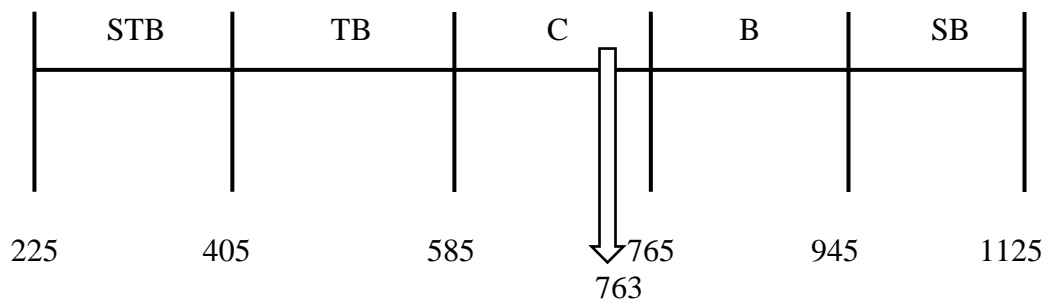
TABEL 11. HASIL KESELURUHAN KOMPETENSI KARYAWAN DARI DIMENSI PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN SIKAP

No	Dimensi	Total Nilai
1	Pengetahuan	278
2	Keterampilan	289
3	Sikap	196
TOTAL		763

Penulis membuat rentang skala atau batas interval sebagai berikut :

- Nilai terendah : $1 \times 15 \times 15 = 225$
- Nilai tertinggi : $5 \times 15 \times 15 = 1.125$
- Range (R) : $1.125 - 225 = 900$
- Rentang skala (I) : $\frac{900}{5}$
: 180

Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapatkan skala interval sebagai berikut :



Maka berdasarkan hasil keseluruhan analisis pada keseluruhan dimensi yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam kompetensi karyawan kantor depan masuk dalam kategori **CUKUP**. Kompetensi karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung sebagian besar belum terpenuhi, hal ini dapat dilihat pada hasil dari dimensi sikap memiliki nilai paling rendah. Dikarenakan masih banyak karyawan yang merasa acuh tak acuh terhadap pekerjaannya sebagai karyawan kantor depan hotel, kemudian tidak adanya inisiatif dan kreativitas sehingga sikap kerjanya rendah, seperti yang disebutkan oleh Secord dan Backman dalam Saifuddin Azwar (2012) “Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi) dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya. Sedangkan untuk dimensi pengetahuan dan keterampilan sudah baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di jelaskan dan di uraikan pada bab – bab sebelumnya, maka di dapat beberapa simpulan sebagai berikut

1. Kompetensi pada dimensi pengetahuan dengan indikator menggunakan informasi, peralatan dan teknik yang tepat dan benar, memahami pengetahuan, tugas serta tanggung jawab dan mengetahui pengetahuan peraturan, prosedur dan teknik yang baru dalam perusahaan mendapat skor 278 dan termasuk dalam kategori “baik”. Artinya kompetensi karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung dalam dimensi pengetahuan sudah baik karena karyawan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
2. Kompetensi pada dimensi keterampilan dengan indikator melaksanakan tugas sesuai standar kerja, mengerjakan tugas berbeda yang muncul dalam pekerjaan, mengamati tindakan yang cepat dan tepat bila terjadi suatu masalah, bekerja sama dan memelihara kenyamanan di tempat kerja serta bisa beradaptasi di lingkungan kerja yang baru mendapat skor 289 dan termasuk dalam kategori “baik”. Artinya kompetensi karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung dalam dimensi keterampilan sudah berjalan dengan standar hotel berbintang 4.
3. Kompetensi pada dimensi sikap dengan indikator semangat kerja tinggi, kemampuan dalam perencanaan, pengorganisasian dan berkreaitivitas dalam bekerja mendapat skor 196 dan termasuk dalam kategori “cukup”. Artinya kompetensi dalam dimensi sikap sudah cukup tetapi belum optimal dan belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan simpulan – simpulan diatas tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum profesionalitas karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung dilihat dari perspektif kompetensi karyawan dapat diklasifikasikan baik, hanya saja masih ada dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi sikap. Dimana seorang karyawan dikatakan berkompentensi apabila karyawan tersebut dilandasi atas pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja.

Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis akan memberikan masukan atau saran kepada pihak manajemen The Luxton Hotel Bandung, khususnya bagian Kantor Depan The Luxton Hotel Bandung agar dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar dikatakan professional, yaitu :

1. Berdasarkan hasil kuesioner dalam dimensi pengetahuan ini sudah memenuhi harapan. Dan harus di pertahankan dan di tingkatkan agar menjadi sangat baik. Dan untuk mempertahankan pengetahuan yang baik, manager harus senantiasa membimbing dan memberikan hal – hal mengenai pengetahuan baru sesuai dengan bidangnya. Serta memotivasi dengan cara memberikan contoh yang baik agar karyawan termotivasi untuk mengasah pengetahuan baru.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dalam dimensi keterampilan ini sudah memenuhi harapan. Dan harus di pertahankan dan di tingkatkan agar menjadi sangat baik. Oleh karena itu penulis dapat memberikan saran kepada pihak manajemen agar memberikan program – program pendidikan dan *training* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bekerja jauh lebih baik lagi, salah satu nya seperti tentang pelatihan SOP yang berhubungan dengan kantor depan secara berkala dan sistematis.
3. Berdasarkan hasil kuesioner dalam dimensi sikap ini sudah cukup tetapi belum optimal dan belum memenuhi harapan. Oleh karena itu penulis dapat memberikan saran kepada pihak manajemen agar memberikan kelas pelatihan dengan contoh materi pentingnya sikap dalam bekerja, menjelaskan tentang efek baik mempunyai sikap dalam bekerja yang baik dan menjelaskan efek buruk dari tidak mempunyai sikap yang baik pada saat bekerja.
4. Berdasarkan dari saran saran diatas maka penulis memberikan saran kepada pihak hotel agar bekerja sama dengan LSP yang ada untuk mengadakan pelaksanaan uji kompetensi yang wajib dilakukan berkala tiap tahunnya sesuai dengan kebijakan pemerintah, agar seluruh karyawan kantor depan di The Luxton Hotel Bandung bersertifikasi kompetensi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada *Owner* dan seluruh staff The Luxton Hotel Bandung dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Azwar, Saifuddin. 2012. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty
- Bagyono. 2006. *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Manullang. 2012. *Dasar – Dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Jakarta: Gajah Mada Press.
- Mar'at. 2000. *Sikap Manusia : Perubahan dan Pengukuran*. Bandung: Ghalia
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia.
- Notoatmodjo, 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Palan, R. 2007. *Competency Management. Teknis Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi PPM*. Jakarta
- Sabri, M, Alisuf, 2010. *Psikologi Pendidikan berdasarkan Kurikulum Nasional*. Jakarta: Pedoman Ilmu Raya.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soelaiman, 2007. *Manajemen Kinerja ; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama
- Sudarmanto, 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implentasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV
- Sustrisno, Edi, Iswanto, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno, dkk. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Persada.