

ISSN 1693 - 9034

iNoVaSi

Jurnal Matematika, IPA, Ilmu Sosial,
Teknologi dan Terapan

Volume 10. Nomor 1.
Januari 2013

Penerbit :
Ikatan Mahasiswa pascasarjana dan alumni Gorontalo

IMPAG Bandung

INOVASI

Jurnal Matematika, IPA, Ilmu Sosial, Teknologi dan Terapan

Jurnal Inovasi adalah wadah informasi ilmiah bidang Matematika, IPA, Ilmu Sosial, serta Teknologi dan Terapan berupa hasil penelitian, studi pustaka, tulisan-tulisan sains populer. Terbit pertama kali tahun 2004 dengan frekuensi terbit dua kali setahun pada bulan Januari dan Juli.

Ketua Penyunting
Abd. Rahman Pakaya

Sekretaris Penyunting
Sukarman Kamuli

Penyunting Pelaksana
Syarwani Canon
M. Yusuf
Raflin Hinele

Penyunting Ahli
Prof. Dr. Ir. Mahludin Baruwadi, MP
Dr. Fahrudin Olilingo, SE., M.Si
Dr. Gaffar L., M.Si

Layout
Sumardjo
Akub Zainal S. Busura

Alamat Redaksi/Penerbit

Jl. Kalimantan No. 52 Kelurahan Dulalowo Kec. Kota Tengah Gorontalo
Telp. 0435 824356 e_mail: sukarman_kamuli@yahoo.com
Inovasi diterbitkan oleh Ikatan Mahasiswa Pascasarjana dan Alumni Gorontalo
(IMPAG) Bandung. Ketua: Abd. Rahman Pakaya

INOVASI, Volume 10, Nomor 1, Januari 2013 ISSN 1693-9034

DAFTAR ISI

Meningkatkan Kemampuan Menentukan Hasil Perkalian Bilangan Tiga Angka Melalui Metode Demonstrasi Martianty Nalole	(1 - 5)
Pengembangan Otomasi Sistem Order pada Aplikasi Toko Online Edi Setiawan	(6-11)
Analisis Kelayakan Wisata Selam ditinjau dari Aspek Bioekologi, Geomorfologi dan Fisika Perairan Desa Olele Sri Nuryatin Hamzah	(12-18)
Motivation In the Workplace; What do people Work For? Zulystiawati	(19-24)
Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Arion Swiss-Belhotel Bandung Poppy Arnold Kadir, dkk	(25-29)
Analisis Potensi Sumber Daya Untuk Pengembangan Pternakan Sapi Potong di Kabupaten Pohuwato Abd. Hamid Arsyad	(30-38)
Feodalisme, Kolonialisme dan Nasib Petani Periode Abad ke 19-20 Darwin Une	(39-45)
Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Pendidikan Kesetaraan dalam Pencapaian Kompetensi Dasar Peserta Didik Reti Bala	(46-53)
Pengaruh Penggunaan Asam Cuka dan Substitusi Susu Kedelai terhadap Kekenyalan Tahu Susu Umbang Arif Rokhayati	(54-60)
Deskripsi Pengelolaan Laboratorium IPA Fisika di SMA/MA se-Kota Gorontalo Supartin	(61-69)

PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI ARION SWISS-BELHOTEL BANDUNG

Poppy Arnold Kadir

Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kompetensi, kualitas kehidupan kerja dan kinerja pegawai di Arion Swiss Belhotel Bandung serta menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai dan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai dan pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Arion Swiss-Belhotel Bandung. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan tingkat eksplanasi asosiatif. Responden adalah karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung sebanyak 95 Responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan analisis statistik. Analisis kuantitatif meliputi skor responden, sedangkan analisis statistik meliputi analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil penelitian kompetensi karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung secara umum dalam keadaan baik, kualitas kehidupan kerja karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung secara umum dalam keadaan baik, serta kinerja pegawai Arion Swiss-Belhotel Bandung dalam keadaan baik. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai secara langsung sebesar 17,454% dan secara tidak langsung adalah sebesar 9,23%, sehingga total pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 26,7%. Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai secara langsung sebesar 35,57% dan pengaruh tidak langsung sebesar 9,23% sehingga total pengaruh yang kualitas kehidupan terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 44,8%. Pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai secara bersama-sama adalah sebesar 71,4%.

Kata Kunci: Kompetensi, kualitas kehidupan kerja, kinerja.

Kecenderungan kepariwisataan dunia dewasa ini menghendaki penanganan pariwisata oleh tenaga-tenaga profesional yang dapat diandalkan, berstandar dan bersertifikat internasional, untuk menjamin terpenuhinya tuntutan kebutuhan "standar pelayanan" bagi para wisatawan serta mencegah tuntutan wisatawan karena tidak terpenuhinya standar pelayanan pemberi jasa pariwisata "sebagaimana dipersyaratkan".

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, pada Bab XII, Pasal 53 ayat (1) yang menyebutkan bahwa Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi, ayat (2) Standar kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi kompetensi, dan ayat (3) Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang

telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Simatupang, 2009: 249). Dijelaskan dalam Undang-Undang Tentang Kepariwisata BAB I Pasal 1 ayat (11) Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja. Adapun yang dimaksud dengan kompetensi kerja menurut UU RI No. 13/2003 BAB I Pasal 1 ayat (10) tentang Ketenagakerjaan adalah: Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Wijoyo, 2003: 4). Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah kualitas kehidupan kerja. Pelaksanaan kualitas kehidupan kerja digunakan untuk melakukan perubahan

terhadap suatu perusahaan agar tercapai tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada *Human Resource Manager*, bahwa kompetensi karyawan yang ada di Arion Swiss-Belhotel Bandung masih kurang maksimal, hal ini dapat terlihat jika terjadi permasalahan karyawan masih sangat tergantung kepada atasannya, sehingga menyebabkan kinerja yang dihasilkan tidak sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Kemampuan naratif yaitu dalam penyampaian ide atau gagasan baik secara lisan maupun tulisan maupun kemampuan linguistik, yaitu penyampaian ide/gagasan karyawan dengan menggunakan media presentasi belum maksimal. Kurangnya kemampuan karyawan dalam memimpin kelompok.

Program *Quality of Work Life* yang telah diterapkan Arion Swiss-Belhotel Bandung sudah dilaksanakan antara lain adalah keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, dimana karyawan di ikutkan dalam setiap keputusan manajemen secara *continue* namun tentu saja hanya untuk level manager saja sedangkan untuk staf hanya berupa masukan maupun saran, begitu pula dalam kesempatan untuk mengembangkan diri telah dilakukan namun pengembangan diri ini hanya dilakukan pada setiap departemen masing-masing saja belum ada bentuk pendidikan maupun pelatihan di luar perusahaan.

Hasil wawancara dan pengamatan penulis terhadap karyawan Arion Swiss-BelHotel Bandung didapati beberapa hal sebagai berikut antara lain: Keluhan sebagian pegawai di Arion Swiss-BelHotel Bandung mengenai sistem kerja. Pegawai mengeluh mengenai jam kerja lembur dengan tunjangan yang didapat belum sesuai yang diharapkan. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan secepat mungkin secara otomatis waktu jam kerja pun bertambah. Adanya ketidakpuasaan mengenai kesejahteraan yang didapat, Beberapa pegawai merasa tidak puas dengan gaji dan tunjangan yang didapat pada saat ini sehingga akan berpengaruh loyalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai, kurangnya dukungan dari atasan dalam pengembangan karir, belum ada kejelasan penilaian secara terukur apakah karyawan tersebut benar-benar berprestasi atau tidak,

karena selama ini penilaian hanya berdasarkan laporan dari atasan langsung, perekrutan karyawan belum berbasiskan kompetensi.

Kompetensi menurut Spencer dalam buku Moeheriono (2009:3) adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau *superior* di tempat kerja atau pada situasi tertentu. komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal berikut (Sudarmanto, 2009:53); *Motives, Traits, Self concept, Knowledge*, dan *Skill*.

Menurut Wayne (1992) dalam Arifin (1999), "*Quality of Work Life* merupakan program menyeluruh yang meliputi banyak kebutuhan dan keinginan. Tatkala pekerja dapat melihat dengan jelas kaitan antara peningkatan usaha-usaha mereka dan peningkatan dalam imbalan yang mereka peroleh, mereka akan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi yang pada gilirannya akan menaikkan semangat kerja. Bagi pekerja, apabila pekerjaan tersebut memiliki nilai insentif yang tinggi, maka kualitas kehidupan mereka diyakini akan menjadi lebih baik.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dimana dalam proses pengerjaannya terdapat faktor-faktor lain yang ikut mendukung hasil kerja tersebut (Flippo, 1997).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa: 1) Seberapa besar kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai di Arion Swiss-BelHotel Bandung, 2) Seberapa besar pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai di Arion Swiss-BellHotel Bandung baik secara parsial maupun secara simultan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian Penelitian *survey* pada tingkat *eksplanasi asosiatif*. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* (X) yaitu

Kompetensi dan kualitas kehidupan kerja. Kemudian variabel yang terikat atau *dependent* (Y) adalah Kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan, kecuali manajemen puncak Arion Swiss-Bellhotel Bandung. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dengan teknik sebagai berikut:

Tabel 1
Teknik Pengumpulan Data Dan Sumber Data

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Wawancara	Pihak manajemen Arion Swiss-Bellhotel Bandung
2.	Observasi	kompetensi, kualitas kehidupan kerja, dan kinerja pegawai.
3.	Kuesioner	Karyawan Arion Swiss-Bellhotel Bandung.
4.	Studi Literatur	Kompetensi, Kualitas kehidupan kerja, dan kinerja pegawai

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2012

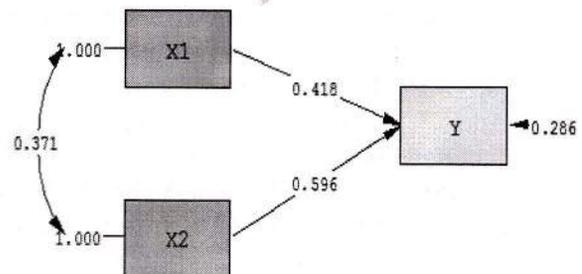
Menurut Muhidin dkk, (2007:221): "...untuk menganalisis pola hubungan kausal antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung, secara serempak atau mandiri beberapa variabel penyebab terhadap sebuah variabel akibat, maka pola yang tepat adalah model analisis jalur". Ada beberapa langkah dalam analisis jalur diantaranya: 1) Untuk menguji setiap koefisien jalur; 2) Untuk menguji koefisien jalur secara keseluruhan/bersama-sama; 3) Untuk menguji perbedaan besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogenus terhadap variabel endogenus.

Hasil Penelitian

Dari kedua variabel yang diteliti yakni kompetensi dan kualitas kehidupan kerja, yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas kehidupan kerja dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 44,8% sedangkan sisanya diberikan oleh variabel kompetensi dengan pengaruh sebesar 26,7%. Kompetensi dan kualitas kehidupan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di Arion Swiss Bell Hotel Bandung, dengan total kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 71,4%. Kinerja Pegawai Arion Swiss-Belhotel

Bandung dalam keadaan baik, dimana dari keenam dimensi yang ada yaitu kualitas, kuantitas, kemandirian, prakarsa, kemampuan beradaptasi dan kemampuan bekerjasama.

Gambar 1
Diagram Jalur X_1 , X_2 dan Y



Pembahasan

Perekrutan karyawan di Arion Swiss-Belhotel Bandung belum berdasarkan sertifikasi kompetensi yang telah ditetapkan UU RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, pada Bab XII, Pasal 53 ayat 1,2,3, dimana tenaga kerja di bidang kepariwisataan harus memiliki sertifikasi kompetensi yang telah dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Arion Swiss-Belhotel Bandung belum mengaplikasikan model-model kompetensi, hal ini disebabkan karena kemampuan dan keahlian para manager belum mampu menerapkan hal tersebut.

Kompetensi karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung pada dimensi keahlian yaitu pada indikator kemampuan lingusitik, yaitu penyampaian ide/gagasan karyawan dengan menggunakan media presentasi, kemampuan naratif, yaitu dalam penyampaian ide atau gagasan baik secara lisan maupun tulisan dan kemampuan dalam memimpin kelompok masih perlu perbaikan. Hal ini bisa dilakukan manajemen dengan cara menganalisis setiap karyawan dan menentukan model kompetensi yang sesuai sehingga dapat diketahui kemampuan maupun keahlian mana yang belum dimiliki oleh karyawan. Untuk kompetensi keahlian masih bisa dikembangkan karena kompetensi ini kompetensi yang tampak, sehingga dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan.

Pelaksanaan program kualitas kehidupan kerja karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung. Hal ini sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan penjelasan sebagai berikut: bahwa Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung pada dimensi upah dan kesejahteraan kurang baik di bandingkan dimensi lain. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa setiap karyawan mendapatkan hak gaji (*basic UMR + Service*), *meals* 1 kali, dan jamsostek. Dengan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang nyaman, aman, akan mempengaruhi karyawan untuk betah bekerja dengan tim yang solid. Terciptanya kualitas kehidupan kerja yang baik akan tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan merasa memiliki perusahaan sehingga karyawan dapat bekerja dengan kesadaran.

Penilaian kinerja merupakan usaha dalam meningkatkan pengembangan organisasi, perencanaan karir dan kompensasi yang sesuai dengan prestasi. Kinerja Pegawai Arion Swiss-Belhotel Bandung dengan tingkat hubungan antara kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja memiliki hubungan yang cukup baik. Dimana kualitas kehidupan kerja memiliki nilai yang dominan di bandingkan dengan kompetensi. Dalam upaya meningkatkan kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Arion Swiss-belhotel Bandung sebaiknya dilakukakan upaya peningkatan kompetensi minimal 6 bulan sekali dengan model kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan di Arion Swiss-Belhotel Bandung. Sedangkan untuk upaya menciptakan kualitas kehidupan kerja di Arion Swiss-belhotel Bandung manajemen perlu menganalisis kembali kebutuhan dan keinginan karyawan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara karyawan dan perusahaan, sehingga dapat tercapai visi dan misi perusahaan yaitu *employee satisfaction and guest satisfaction*.

Simpulan

Kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja pegawai dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 44,8% sedangkan sisanya diberikan oleh variabel kompetensi dengan

pengaruh sebesar 26,7%. Kompetensi dan kualitas kehidupan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di Arion Swiss Bell Hotel Bandung, dengan total kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 71,4%.

Saran

Manajemen agar dilakukan upaya pengembangan potensi melalui pelatihan, bimbingan dan penyediaan sarana pengembangan sehingga dapat meningkatkan kompetensi karyawan secara menyeluruh. Hal ini dilakukan agar karyawan lebih siap menerima tanggung jawab baru yang di peruntukkan bagi karyawan apabila ada kekosongan pada jabatan tertentu manajemen telah memiliki sumber daya manusia yang siap pakai, sehingga tidak perlu lagi untuk mencari karyawan baru. Kepada manajemen untuk mengkaji ulang tunjangan yang diberikan kepada karyawan sehingga karyawan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi sehingga kinerja pegawai semakin tinggi. Kompensasi dan benefit sangat penting untuk mempertahankan karyawan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga untuk menunjukkan apresiasi perusahaan akan diri karyawan sebagai bagian dari perusahaan.

Karyawan diberikan kewenangan serta keleluasaan untuk bertindak sehingga karyawan dengan terbuka menyampaikan masukan dan sebaliknya, mendapatkan umpan balik atas kinerjanya, hal ini mendorong karyawan untuk bertanggung jawab atas kinerjanya sendiri. Karyawan akan tahu bahwa prestasinya akan diakui dan dihargai, sehingga mereka tertantang untuk meningkatkan kinerja sambil mencari peluang untuk mengembangkan diri. Pegawai senantiasa terus meningkatkan kompetensi dirinya serta kualitas kehidupan kerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja. Perlu adanya sikap memiliki perusahaan selayaknya perusahaan sendiri, maju mundurnya satu perusahaan ditentukan dari sikap karyawan yang merasa bagian dari perusahaan.

Daftar Pustaka

Arifin, Noor. 1999. *Aplikasi Konsep Quality of Work Life (QWL) dalam upaya memun-*

buhkan Motivasi Karyawan Berkinerja Unggul. Jakarta: Majalah Usahawan No. 10 Thn XXVIII Oktober.

Flippo B, Edwin. 1997. *Personel Management.* Sevent Edition. New York: McGraw Hill. Inc.

Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Mujidin, Sambas Ali, dan Maman Abdurahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian.* Bandung. Pustaka Setia

Simatupang, Violetta. 2009. *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia.* Bandung: Alumni Bandung

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wijoyo, Andysatro, ed. 2003, *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.* Karina Surabaya.