



PENGARUH KOMPETENSI TENAGA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RANOTANA CAFE HOTEL GRAN PURI MANADO

Alvin Anita Wagi, Agustinus Walansendouw, Sonny Wijanarko

¹ Alvin Anita Wagi, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

² Agustinus Walansendouw, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

³ Sonny Wijanarko, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata

Email:

walansendowagus@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRAK
Keywords: <i>Provide 4-6 Keywords</i> <i>Kompetensi</i> <i>Tenaga Kerja</i> <i>Kualitas</i> <i>Pelayanan</i> <i>Hotel Grand Puri</i>	Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) mengukur sejauh mana kompetensi tenaga kerja mempengaruhi kualitas pelayanan ; 2) Menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi tenaga kerja terhadap kualitas pelayanan ; 3) Menjelaskan hal-hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif, sedangkan pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara, survey, dan document. Metode pengambilan sampel diambil secara <i>random sampling</i> yakni mengambil secara acak dan metode analisis yang digunakan adalah <i>regresi linear sederhana</i> dimana variabel (X) kompetensi tenaga kerja dan variabel (Y) kualitas pelayanan dengan persamaan $Y = a + bX$ dan analisis koefisien korelasi untuk melihat besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y). Hasil akhir penelitian setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 18,2 + 0,61X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu unit variabel (X) kompetensi tenaga kerja akan menyebabkan pertambahan variabel (Y) kualitas pelayanan sebesar 0,61 demikian sebaliknya. Koefisien determinan $r^2 = 0,81$ atau sebesar 65,61%. Hal ini menunjukkan variasi variabel kualitas pelayanan yang disebabkan oleh Tenaga Kerja sebesar 65,61%. Sisanya adalah 34,39% faktor lain yang tidak diamati yaitu kurangnya peralatan makanan dan minuman, kurangnya keanekaragaman menu yang disajikan, serta kurangnya komunikasi dan kepedulian pimpinan.

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang

terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata di masa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar, kebutuhan akan wisata telah menjadi hal yang mendunia. Demikian pula yang dialami

oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata.

Penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, dimana hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima *service* selama tinggal di hotel maka hotel harus dikelola secara profesional.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas yang diberikan untuk tamu. Tujuan utama dari setiap hotel yang ada adalah untuk melayani tamu dengan penjualan kamar beserta fasilitasnya, penjualan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya lagi yang dapat menunjang kenyamanan bagi para tamu yang dapat mendatangkan keuntungan bagi hotel.

Keberhasilan suatu usaha jasa ditentukan oleh kemampuan tenaga kerja dalam menunjukan pelayanan yang baik kepada tamu, baik dalam keramah-tamahan, penampilan, maupun tingkat intelegensi, kecakapan, kemampuan, serta ketrampilan di dalam menjalankan tugasnya.

VI. *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen yang ada di Hotel Gran Puri Manado yang bergerak dalam bidang jasa. Tujuan *Food and Beverage Department* adalah untuk menjual makanan dan minuman serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu yang datang berkunjung. Untuk itu orang-orang yang bergerak dibidang *Food & Beverage Department* juga dituntut memiliki kemampuan pelayanan yang baik agar tamu yang datang bisa merasa puas sehingga membuat mereka berkeinginan untuk datang berkunjung kembali. *Food and Beverage Department* tidak hanya tertuju pada penjualan makanan dan minuman tetapi juga bagaimana cara pelayanan (*service*) yang diberikan sehingga tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan karyawan. Untuk itu pihak hotel harus memiliki tenaga kerja yang siap bekerja secara optimal sesuai dengan bidang keahliannya, serta tenaga kerja/karyawan harus dibekali dengan pengetahuan, pembinaan/pembekalan dan ketrampilan untuk menghasilkan kualitas yang baik.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang memegang peranan penting dalam suatu hotel. *Food & Beverage Department* adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan. Berikut beberapa pengertian tentang *Food & Beverage Department* :

Menurut Sulastiyono (2004:189) *Food & Beverage Department* merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi menjual makanan dan minuman. Dan menurut Sihite (2006:121), *Food & Beverage Department* adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya. Selanjutnya, Soekresno dan Pendit (2004:4), definisi departemen *food & beverage* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman ; sedang definisi departemen *food & beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak dihotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and Beverage Departmen dapat dibagi menjadi dua berdasarkan fungsinya, yaitu bagian depan (*front service*) dan bagian belakang (*back service*). Walaupun terpisah, kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain, dan selalu harus bekerja sama dalam satu tim.

Dari hasil definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa *Food & Beverage Department* merupakan bagian yang memberikan jasa pelayanan serta mengurus makanan dan minuman untuk tamu dan merupakan sumber pendapatan bagi hotel, dengan memberikan pelayan yang baik, makanan dan minuman yang beranekaragam sehingga tamu merasa puas.

Kompetensi

Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang (Scale,1975), secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Menurut Spencer dan Spencer (1993:12), mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan. Spencer (1993), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

Boulter, Dalziel, dan Hill (2003), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan peran atau situasi tertentu. Kompetensi menurut Mulyasa (2003:5) mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan

kerja yang ditetapkan. Menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, sikap, perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (pasal 3).

Berdasarkan definisi - definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan

Tenaga Kerja

Tenaga kerja adalah objek yaitu setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan untuk menghasilkan barang atau jasa, untuk kebutuhan sendiri dan orang lain. Tenaga kerja merupakan penggerak dalam suatu hotel sebagai karyawan yang memberikan jasa pelayanan bagi tamu. Adapun berbagai definisi mengenai tenaga kerja:

Menurut Payaman Simanjuntak, tenaga kerja (*man power*) adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain, seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja menurutnya ditentukan oleh umur/usia. Dan menurut Lili Husni (2007:16), tenaga kerja adalah orang yang menghasilkan barang atau jasa yang tidak hanya untuk masyarakat tetapi juga untuk diri sendiri, sehingga menghilangkan kesan bahwa selama ini tenaga kerja hanya bekerja untuk orang lain dan melupakan dirinya sendiri. Undang-Undang No. 14 Tahun 1969 tentang Ketenagakerjaan Pokok Ketenagakerjaan yang merupakan undang-undang tentang tenaga kerja sebelum diubah menjadi Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang memberikan pengertian tenaga kerja adalah "Setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat". Menurut Simanjuntak (1985:93) Sumberdaya manusia (tenaga kerja) memiliki dua pengertian, yaitu yang pertama mengandung pengertian usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi dan yang kedua adalah menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut.

XXVII.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan

dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan /inginkan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Wyckoff dalam Tjiptono (2002:9) mengatakan bahwa kualitas pelayanan, yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

II. KAJIAN LITERATUR

Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kerja. Kerangka penelitian ini adalah pemaparan paradigma berpikir terhadap dua variabel penelitian yaitu 1 variabel terikat dan 1 variabel bebas.

r

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Di Ranotana Cafe Hotel Gran Puri Manado

X = Kompetensi Tenaga Kerja

r = Pengaruh Kompetensi tenaga kerja terhadap kualitas pelayanan Kompetensi Tenaga Kerja

Hipotesis

Adapun hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kompetensi Tenaga Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ranotana Cafe Hotel Gran Puri Manado.

III. METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri atas dua variabel yakni:

Variabel bebas (X) adalah Kompetensi Tenaga Kerja, menyangkut *Attitude*(sikap), *Skill* (ketrampilan), *Knowledge*(pengetahuan), *Experience* (pengalaman), serta *Responsibility* (tanggung jawab).

Variabel terikat (Y) adalah Kualitas pelayanan, variabel ini meliputi: *Tangible* (bukti nyata), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Emphaty* (perhatian), dan *Assurance* (jaminan).

Populasi dan Sampel

Sebagai populasi dalam penelitian ini yaitu para tamu di restoran Hotel Gran Puri Manado, yaitu sebanyak 30 orang

yang merupakan tamu restoran yang nantinya akan menjadi responden.

Prosedur Pengumpula Data XXX.
Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah: XXXII.

Observasi, yaitu peneliti mengamati secara langsung seluruh kegiatan yang terjadi di hotel terlebih khusus di Ranotana *cafe*. Instrumen yang digunakan adalah *checklist*.

Survey, adalah pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis pada responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner (angket).

Interview, yaitu melakukan wawancara tanya jawab dengan karyawan dan tamu di Hotel Gran Puri terlebih khusus di restoran. Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara.

Dokumen, yaitu data yang diperoleh oleh peneliti dari literatur, studi kepustakaan, akses internet, dan dokumen-dokumen hotel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan data-data berupa angka-angka atau perhitungan yang didapat dari teknik pengumpulan data. Dimana peneliti menggunakan beberapa metode analisis yakni:

Analisis Regresi Linear Sederhana, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* (X) tenaga kerja terhadap variabel *dependent* (Y) Kualitas pelayan, maka peneliti menggunakan analisis regresi sederhana.

Rumus regresi linear sederhana adalah :

$$Y' = a + bX$$

Dimana nilai *a* dan *b* dicari terlebih dahulu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum x^2 (\sum y) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - \sum x(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan :

X = tenaga kerja

Y' = Kualitas pelayanan

n = Jumlah Sampel (responden)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

2. Korelasi Pearson Product Moment

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan besar kecilnya hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Jadi untuk mengukur seberapa besar kecilnya atau kuat dan lemahnya pengaruh tenaga kerja terhadap Kualitas pelayanan, peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2009:255) yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Ket:

n = Jumlah Sampel
x = Tenaga kerja
y = Kualitas pelayanan
r = Koefisien Korelasi
 $\sum$ = Total

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian
Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Ranotana *Café* di Hotel Gran Puri Manado, peneliti mengambil sampel 30 orang tamu sebagai responden. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden, menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 18 responden atau sebesar 60%, sedangkan wanita dengan jumlah 12 responden atau sebesar 40%. Hal ini disebabkan karena responden merupakan tamu Hotel Gran Puri Manado yang didominasi oleh tamu pria yang datang ke hotel untuk urusan pekerjaan. Menurut usia, menunjukkan bahwa dari 30 orang responden yang dipilih, 16,7% berumur antara 20-25 tahun, 23,3% berumur antara 25-30 tahun, 36,7% berumur 30-35 tahun dan umur 35-40 tahun 13,3% serta 10% berumur antara 40-50 tahun. Responden yang tertinggi berumur 30-35 tahun sebanyak 11 orang, hal ini disebabkan karena umur 30-35 tahun tergolong usia produktif untuk bekerja dan beraktifitas, juga untuk tujuan wisata dan tujuan tugas. Sedangkan responden yang terendah berumur diatas 40-50 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 10%. Hal ini di sebabkan karena di umur ini tergolong orang yang sudah membatasi aktivitasnya. Menurut pekerjaan dapat dilihat bahwa responden menurut pekerjaan secara berturut-turut adalah Pegawai Negeri berjumlah 5 orang atau sebesar 16,7%, pengusaha 3 orang atau sebesar 10%, wiraswasta berjumlah 16 orang atau sebesar 53,3%, ABRI/POLRI berjumlah 1 orang atau sebesar 3,3%, dan mahasiswa berjumlah 5 orang atau sebesar 16,7%. Dapat dilihat bahwa wiraswasta merupakan jumlah responden terbesar, hal ini disebabkan karena kalangan swasta lebih sering berkunjung ke Ranotana *Café* sebagai tempat melakukan bisnis dan untuk makan dan minum di hotel. Sedangkan responden yang terendah adalah ABRI/POLRI.

2. Analisis Variabel Kompetensi Tenaga Kerja
Variabel (X) Kompetensi Tenaga Kerja diukur melalui indikator yang mempengaruhinya. Indikator tersebut meliputi : kesopanan dan keramahan karyawan (*Attitude*), ketrampilan karyawan (*Skill*), pengetahuan tentang pelayanan (*Knowledge*), pengalaman (*Experience*) dan tanggung jawab (*Responsibility*). Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut: Dari hasil olah data, responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh karyawan saat menyambut tamu yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 53,3%, sedangkan menyatakan

setuju 14 orang atau sebesar 46,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sikap karyawan benar-benar sopan dan ramah saat melayani tamu sehingga tamu akan merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Ranotana *Café*. Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa tanggapan responden sangat setuju dengan karyawan yang telah menunjukkan ketrampilan di bidang *Food & Beverage* yaitu sebesar 80% atau sebanyak 24 orang menyatakan sangat setuju dan yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang atau 16%, responden yang ragu-ragu menunjukkan 1 orang atau 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah menunjukkan ketrampilan di bidang *F&B*, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Dari hasil olahan data, responden yang sangat setuju dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki karyawan adalah 12 responden atau 40% yang menyatakan sangat setuju, dan responden yang menyatakan setuju adalah 15 responden atau 50%, sedangkan 2 responden menyatakan ragu-ragu adalah sebesar 6,7%, dan tidak setuju 1 responden sebesar 3,3. Hal ini menunjukkan tingkat pengetahuan karyawan tentang pelayanan di Ranotana *Café* saat melayani tamu adalah baik, karena pengetahuan merupakan dasar untuk dapat menghasilkan kualitas yang baik dalam bekerja. Tamu yang menyatakan bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum memiliki cukup pengetahuan tentang pelayanan karena karyawan tersebut masih baru atau training dan masih dalam tahap belajar dan perlu penyesuaian terhadap tugas yang dijalani. Dari hasil olahan data dapat diketahui bahwa setiap karyawan sangat diperlukan pengalaman, itu dibuktikan dengan 20 responden atau sebesar 66,7% sangat setuju, dan 7 responden menyatakan setuju atau sebesar 23,3%, sedangkan yang ragu-ragu adalah sebesar 3 responden atau 10 %. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan membutuhkan pengalaman dalam bekerja untuk mempermudah pekerjaan yang dijalani yang sesuai bidang keahlian. Dari hasil olah data, diketahui responden yang terbanyak adalah 18 orang responden atau sebesar 60% menyatakan setuju bahwa karyawan harus memiliki tanggung jawab dalam bekerja, yang menyatakan sangat setuju adalah 11 responden yaitu sebesar 36,7%, sedangkan yang memberi tanggapan ragu-ragu 1 orang sebesar 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam bekerja karyawan harus memiliki tanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya sehingga menghasilkan pelayanan yang baik kepada tamu.

3. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel (Y) Kualitas Pelayanan diukur melalui indikator yang mempengaruhinya. Indikator tersebut meliputi : Penampilan (*Tangible*), kecepatan dan ketanggapan (*Responsiveness*), kemampuan karyawan (*Reliability*), cara penyajian (*Assurance*), dan perhatian karyawan atas kebutuhan tamu (*Emphaty*) di

Hotel Gran Puri Manado. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut: berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan responden terbanyak adalah 16 responden atau sebesar 53,3% yang setuju dengan penampilan karyawan, 12 responden atau 40% memberi tanggapan sangat setuju, sedangkan tanggapan responden yang menyatakan ragu-ragu adalah 2 responden sebesar 6,7%. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan para karyawan adalah baik karena memiliki penampilan yang sopan, berpakaian rapih dan seragam, walaupun masih ada sebagian karyawan yang hanya berpakaian putih hitam dikarenakan sebagian karyawan adalah training. Dari hasil olahan data, menyatakan 15 responden atau sebesar 50% memberi tanggapan setuju dengan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani tamu, 12 orang atau 40% memberi tanggapan sangat setuju, 2 responden atau sebesar 6,7 adalah ragu-ragu, dan ada juga 1 responden atau sebesar 3,3 yang memberi tanggapan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Ranotana *Café* mengutamakan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani tamu, walaupun masih ada yang tidak setuju karena mungkin ada karyawan yang baru bekerja dan masih dalam proses menyesuaikan diri. Dari hasil olahan data, diketahui bahwa 18 orang responden atau sebesar 60% sangat setuju dengan kemampuan para karyawan dalam melayani tamu, setuju 11 responden yaitu sebesar 36,7%, sedangkan yang memberi tanggapan ragu-ragu 1 orang sebesar 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam melayani tamu, menggunakan fasilitas yang ada, serta mampu memberikan informasi yang benar sangat diutamakan di restoran ini. Hasil olahan data menyatakan sangat setuju dengan cara penyajian karyawan saat melayani tamu, tanggapan tersebut mendapat respon dari 22 reponden atau sekitar 73,3%, sedangkan 8 responden menyatakan setuju atau sebesar 26,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden mendapat pelayanan yang baik saat makan dan minum di Ranotana *Café*. responden yang menyatakan bahwa 18 orang atau sebesar 60% sangat setuju, 9 orang atau sebesar 30% setuju dan 3 orang atau sebesar 10% menyatakan ragu-ragu terhadap perhatian karyawan dalam menangani kebutuhan tamu. Hal ini menunjukkan kebanyakan tamu merasa diperhatikan oleh karyawan atas segala kebutuhan-kebutuhan yang mereka inginkan, walaupun masih ada yang ragu-ragu atau belum merasa puas dengan perhatian karyawan karena mungkin kebutuhan belum terpenuhi karena banyaknya tamu yang berkunjung dan keterbatasan karyawan dalam menangani semua kebutuhan yang beragam.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji signifikan pengaruh variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) terhadap variabel Y (Kualitas pelayanan), maka peneliti menggunakan

analisis regresi sederhana. Persamaan regresi linearnya adalah :

$$Y' = a + bX$$

$$a = \frac{\sum x^2 (\sum y) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - \sum x(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Di mana :

X = Kompetensi Tenaga Kerja

Y' = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berikut ini hasil perhitungan analisis variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) terhadap variabel Y (Kualitas pelayanan) pada tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17

Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana

Jumlah Responden	Variabel (X)	Variabel (Y)	XY	X^2	Y^2
30 Orang	1316	1349	59408	58108	60875

Sumber: Hasil Olahan Data, 2012

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.17 diatas, maka diperoleh data angka angka sebagai berikut :

$$n = 30$$

$$\sum x^2 = 58108$$

$$\sum x = 1316$$

$$\sum y^2 = 60875$$

$$\sum y = 1349$$

$$\sum xy = 59408$$

Untuk menghitung nilai parameter a atau konstanta, diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum y(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{1349(58108) - (1316)(59408)}{30(58108) - (1316)^2}$$

$$a = \frac{78387692 - 78180928}{1731856}$$

$$a = 20676411384$$

$$a = 18,162 \text{ dibulatkan } 18,2$$

Untuk menghitung nilai parameter b , yang merupakan koefisien regresi diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$b = \frac{n(\sum xy) - \sum x(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{30(59408) - (1316)(1349)}{30(58108) - (1316)^2}$$

$$b = \frac{1782240 - 1775284}{1743240 - 1731856}$$

$$b = 695611384$$

$$b = 0,61$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka di peroleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 18,2 + 0,61X$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh, maka dapat diketahui adanya pengaruh positif antara variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan). Nilai a dan b dapat di interpretasikan sebagai berikut:

$$b = 0,61$$

berarti jika diadakan satu kali pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka kompetensi tenaga kerja akan berubah sebesar 0,61 kali. Hal ini berarti bahwa nilai b sebesar 0,61 menunjukkan setiap unit perubahan nilai pada variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) akan menyebabkan perubahan nilai variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar 0.61 unit.

18,2 berarti jika tanpa adanya kompetensi tenaga kerja di Hotel Gran Puri manado, maka kualitas pelayanan sudah sama dengan nilai a yaitu 18,2 karena nilai b positif, maka setiap pertambahan nilai variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Kualitas pelayanan) begitu pula sebaliknya penurunan nilai variabel X akan menyebabkan penurunan nilai variabel Y .

Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Dengan adanya nilai-nilai diatas maka dapat ditentukan tingkat korelasi antara kedua variabel diatas, dengan menghitung koefisien korelasinya untuk melihat besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y (Sugiyono, 2009:255), digunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{30(59408) - (1316)(1349)}{\sqrt{[30(58108) - (1316)^2][30(60875) - (1349)^2]}}$$

$$r = \frac{1782240 - 1775284}{\sqrt{(1826250 - 1819801)(1743240 - 1731856)}}$$

$$r = \frac{695664}{\sqrt{11384}}$$

$$r = \frac{695673}{15416}$$

$$r = 69568568,28$$

$$r = 0,81183 \text{ dibulatkan } 0,81$$

Angka koefisien korelasi diatas adalah $r = 0,81$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel (X) kompetensi tenaga kerja dan variabel (Y) kualitas

pelayanan terdapat korelasi positif mendekati positif 1, dan berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang ditemukan 0,81 termasuk pada kategori kuat, dan artinya bahwa dengan adanya kompetensi tenaga Kerjayang berkualitas maka kualitas pelayanan pada Ranotana *Café* di Hotel Gran Puri Manado akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Untuk mengetahui besarnya koefisien variabel (X) kompetensi Tenaga Kerja terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) dengan hasil sebagai berikut:

$$r = r^2 \times 100\%$$

$$r = 0,81 \times 100\%$$

$$r = 0,6561 \times 100\%$$

$$r = 65,61\%$$

Angka koefisien determinasi sebesar 65,61% menunjukkan bahwa ada 34,39% perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperhitungkan seperti, kurangnya peralatan makanan dan minuman yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tamu, kurangnya keanekaragaman menu yang disajikan, sertakurangnya komunikasi dan kepedulian pimpinan.

Interpretasi hasil penelitian

Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana maka persamaan regresi yang diperoleh $Y = 18,2 + 0,61X$ menunjukkan nilai b sebesar 0,61X berarti setiap pertambahan unit variabel (X) Kompetensi Tenaga Kerja akan menyebabkan pertambahan pada variabel (Y) kualitas pelayanan sebesar 18,2 demikian juga sebaliknya apabila terjadi penurunan pada satu variabel maka akan menyebabkan penurunan terhadap variabel lain.

Selanjutnya perolehan nilai $r = 0,81$ menunjukkan adanya hubungan positif kuat antara variabel (X) kompetensi tenaga kerja terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan (r^2) yaitu 0,6561 atau 65,61% menunjukkan adanya pengaruh variabel (X) kompetensi tenaga kerja terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan sebesar 65,61% dan 34,39% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

Hotel Gran Puri Manado harus memiliki tenaga kerja yang bermutu dan berkualitas sebagai seorang karyawan, sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanannya harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, karena tamu merupakan salah satu pemberi kontribusi dalam meningkatkan pendapatan hotel, oleh karena itu tamu harus dilayani dengan baik agar mendapat kesan yang positif dari konsumen. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tamu yaitu salah satunya adalah tenaga kerja itu sendiri sebagai karyawan yang harus profesional, memiliki skill, pengetahuan dan sikap yang baik dalam melayani tamu.

Hal – hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan

Dalam meningkatkan kualitas kerja seorang karyawan tidak hanya dituntut memiliki berbagai kualifikasi sebagai seorang pekerja yang profesional melainkan harus di dukung dengan moral yang baik,sifat yang terbuka serta memiliki kepribadian yang baik dalam menunjang tugasnya serta mampu bersosialisasi dengan keadaan yang ada, sebagai seorang karyawan terlebih karyawan *F&B Service* harus memiliki kriteria – kriteria tersebut yang mampu memberikan citra yang baik dalam melayani tamu maupun bagi pimpinan. Hal-hal yang harus dimiliki oleh seorang karyawan antara lain :

1. Kejujuran, karyawan dituntut harus jujur terutama pada dirinya sendiri, sesama karyawan, pimpinan maupun dalam melayani tamu harus mengutamakan kejujuran agar dapat dipercaya dan disenangi.
2. Disiplin, karyawan harus berdisiplin pada dirinya, tugas-tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku baik tertulis maupun kebiasaan, seperti datang tepat waktu. Disiplin karyawan sangat penting karena hanya dengan disiplin memungkinkan perusahaan mencapai hasil yang optimal. Serta ketepatan waktu terutama untuk melayani tamu mendatangkan kesan tersendiri kepada tamu.
3. Kerja sama, sebagai seorang karyawan hendaknya mampu bekerja sama dengan karyawan lainnya baik secara horizontal maupun vertikal. Dalam melayani tamu karyawan harus bisa saling membantu satu sama lain.
4. Ketrampilan dan kecakapan, seorang karyawan harus trampil,cakap,kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan tugas-tugas dengan baik, dan bisa bekerja secara mandiri. Ketrampilan seorang karyawan sangat penting dalam pelayanan, pelayanan kepada tamu tak akan berjalan dengan baik kalau tidak memiliki ketrampilan.
5. Komunikatif,karyawan harus dapat berkomunikasi secara efektif. Berkomunikasi dengan baik dan benar adalah berbicara sesuai dengan topik pembicaraan serta mampu menerima dan mempersepsi informasi dari pimpinan bahkan tamu dengan baik agar tidak terjadi miskomunikasi.
6. Prestasi kerja, seorang karyawan harus mampu mencapai hasil kerja yang dapat dipertanggung jawabkan, kualitas maupun kuantitas dan bekerja secara efektif dan efisien.
7. Loyalitas, karyawan harus memiliki loyalitas terhadap pekerjaannya, sehingga

mampu membela perusahaan dari tindakan yang dapat merugikan perusahaan atau bidang pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa dia ikut berpartisipasi terhadap perusahaan.

8. Sifat pemimpin, yaitu mampu memberikan motivasi kepada rekan sesama karyawan untuk dapat bekerja sama secara efektif.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data yang telah dikemukakan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

Kompetensi tenaga kerja/karyawan yang ada di Hotel Gran Puri Manado memiliki kualitas yang baik hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan analisa regresi dan korelasi dimana tenaga kerja berada pada 0,81 atau mendekati +1. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$, dimana $Y = 18,2 + 0,61X$ menunjukkan bahwa nilai b adalah positif sehingga dengan pertambahan setiap variabel X (Kompetensi Tenaga Kerja) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Kualitas Pelayanan). Artinya, bahwa kompetensi tenaga kerja yang ada akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Ranotana *Café* di Hotel Gran Puri Manado. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,81$ karena mendekati +1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara ke dua variabel, artinya setiap kenaikan atau penurunan kompetensi tenaga kerja (X) yang ada akan menyebabkan kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan (Y). Untuk koefisien determinasi (r^2) diperoleh $r^2 = 0,6561$ atau 65,61% ini menunjukkan bahwa pengaruh tenaga kerja adalah kuat sebesar 65,61% dan sisanya adalah 34,39% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diamati sepertikurangnya peralatan makanan dan minuman yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tamu, kurangnya keanekaragaman menu yang disajikan, sertakurangnya komunikasi dan kepedulian pimpinan.

REFERENSI

- Dajan, A. 1993. *Pengantar Metode Statistik*. Penerbit LP3ES. Jakarta.
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.
- H Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ilmu Perhotelan dan Restoran. Penerbit Graha Ilmu. Jakarta.

- Koentjaraningrat. 1984. *Kamus Istilah Antropologi*. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *ManajemenPemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lalu Husni. 2007. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Edisi Revisi. PT. Raja Gravindo Persada, Jakarta.
- Marpaung, Happy, 2002. *Pengetahuan Kepariwisata*. Alfabeta, Bandung.
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan segala Permasalahannya*. Andi, Yogyakarta.
- Nyoman S. Pendit. 1983. *Pariwisata Sebagai Ilmu*. Bali Post. Denpasar.
- Paramita, Jakarta.
- PenditNyoman, 1999. *Ilmu pariwisata: sebuah pengantar perdana*. Pradnya
- Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sihite. 2006. *Hotel Mamagement*. SIC. Surabaya.
- Soekresno, Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji F&B Service*. Edisi Baru. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 1998. *Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Sugiarto. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiarto. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Sujatno, 2008, *Hotel Courtesy*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. AndiOffset.Yogyakarta. 2007. Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. AndiOffset. Yogyakarta.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Andi. Jogyakarta.
- Yamit. 2001. *Konsep Manajemen Kualitas*. Cetakan Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.

Copyright holder:

Alfian Anita Wagiu (2022)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti

