



PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL PURI SARON SEMINYAK

Kadek Wira Adi Saputra¹, Pande Putu Juniarta²

^{1,2}Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional

Email: ¹wiraadisaputra@gmail.com, ²pande0691@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan, sebuah perusahaan atau organisasi memerlukan modal, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya manusia (sdm). Kompetensi diartikan sebagai kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang diharapkan. Dengan sebagian besar karyawan yang telah memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaan masing – masing diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau tamu yang menikmati pelayanan di hotel tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di front office departemen pada hotel Puri Saron Seminyak. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Puri Saron Seminyak. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh dimana yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan front office di hotel Puri Saron Seminyak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan (X) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) di Hotel Puri Saron Seminyak dan variabel kompetensi karyawan memberikan kontribusi sebesar 31,6 % dalam kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak.

Kata Kunci: Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan, Sumberdaya Manusia

ABSTRACT

Service Quality is the main basis for knowing the level of customer satisfaction. In this case the company can be said to be good if it is able to provide goods or services in accordance with the wishes of customers. To achieve the goals or

objectives that have been determined, a company or organization requires capital, facilities and infrastructure, technology, and Human Resources (HR). Competence is defined as the work ability of each individual which includes aspects of knowledge, skills, and work attitudes that are in accordance with the expected standards. With the majority of employees having competence in accordance with their respective fields of work, it is hoped that they will be able to improve the quality of service to customers or guests who enjoy services at the hotel. The purpose of this study was to determine the effect of employee competence on the quality of service in the front office department at the Puri Saron Seminyak hotel. This research was conducted at Hotel Puri Saron Seminyak. The sample trick method used in this study is the saturated sample method where the samples in this study are all front office employees at the Puri Saron Seminyak hotel. Based on the results of the research that has been done, it shows that the employee competency variable (X) shows a positive and significant influence on the service quality variable (Y) at the Puri Saron Seminyak Hotel and the employee competency variable contributes 31.6% to the service quality of front office employees at Hotel Puri Saron Seminyak.

Keywords: *Employee Competence, Service Quality, Human Resources*

A. PENDAHULUAN

Untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan, sebuah perusahaan atau organisasi memerlukan modal, sarana dan prasarana, teknologi, serta Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Keberadaan SDM dapat menjadi ujung tombak bagi keberhasilan suatu organisasi, khususnya di bidang jasa. Tujuan pengembangan sumberdaya manusia yang produktif dan kreatif diarahkan untuk merubah sumberdaya potensial sehingga dapat meningkatkan taraf hidupnya. [1]

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah bisnis sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan,

maka diperlukan kompetensi yang memadai dari setiap sumberdaya manusia yang ada pada perusahaan. [2]

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang diharapkan). Selain itu kompetensi juga berarti adalah kapasitas yang ada pada seseorang dan bisa membuat orang tersebut mampu untuk memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Setiap karyawan yang memiliki kompetensi yang memadai akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. [3]

Hotel Puri Saron Seminyak merupakan hotel yang menerapkan standar kompetensi bagi setiap karyawannya. Pihak hotel melakukan sertifikasi terhadap setiap karyawan yang belum memiliki sertifikat kompetensi yang bekerja sama dengan Lembaga sertifikasi profesi bidang pariwisata untuk mendapatkan validasi terkait kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Dengan sebagian besar karyawan yang telah memiliki sertifikat kompetensi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau tamu yang menikmati pelayanan di hotel tersebut. Dari pemaparan diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di front office departemen pada hotel Puri Saron Seminyak.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif [4]. Beberapa ahli menyebutkan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

- a. Marwansyah (2014) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.
- b. Edy Sutrisno (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.
- c. Hasibuan (2016 : 10) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.
- d. Kasmir (2016:25), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial

sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pemberhentian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

KUALITAS PELAYANAN

Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan [5].

- a. Menurut Arianto (2018) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.
- b. Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.
- c. Menurut Kasmir (2017) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.
- d. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dibutuhkan indikator – indikator yang menjadi acuan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Ada lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.

- c. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- e. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

KOMPETENSI KARYAWAN

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Jasa Bidang Jasa Administrasi Perkantoran (2007), kompetensi kerja merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan atau keahlian sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. secara komprehensif kompetensi memiliki empat variabel yaitu (1) pengetahuan (knowledge), (2) keahlian (skill), (3) kemampuan (ability) dan (4) sikap (attitude).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Puri Saron Seminyak dari bulan Juli sampai dengan Agustus tahun 2022. Hotel Puri Saron Seminyak berlokasi di Jl. Camplung Tanduk, Seminyak, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini berada pada lokasi yang sangat strategis di jantung pariwisata seminyak yang banyak terdapat destinasi wisata seperti pantai seminyak, pantai legian, Pantai petitenget dan berbagai pusat perbelanjaan. Selain itu, lokasi Alila Hotel Seminyak juga dekat dengan tempat hiburan seperti *Potato head*, *Biku restaurant*, *W bar & lounge*, *Motel Mexicola* dan *Seminyak square*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa angka atau numerik. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung (observasi), *questioner* (angket) dan wawancara dan data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari buku dan situs internet [6].

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. bservasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Abdurrahman, 2011),
- b. wawancara yakni teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah , artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai (Abdurrahman, 2011).,

- c. Studi kepustakaan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan (Sugiyono, 2005).,
- d. Kuesioner yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan front office di hotel Puri Saron Seminyak. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tipe pilihan yang artinya tamu yang menginap yang menjadi responden diberikan alternatif jawaban yang telah disediakan dengan menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif dengan nilai perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} = \text{Selisih Nilai Perkategori}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

Berdasarkan rumus interval yang dijelaskan sebelumnya maka dapat disusun kategori sikap responden seperti Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1. Kategori Penilaian Skala Likert

No	Pilihan Jawab	Skor	Interval
1	Sangat Setuju	5	4,21 – 5,00
2	Setuju	4	3,41 – 4,20
3	Kurang Setuju	3	2,61 – 3,40
4	Tidak Setuju	2	1,81 – 2,60
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,00 – 1,80

Sumber: Hasil Modifikasi Skala Likert (Kusmayadi & Endar, 2000:94)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu mengolah data dengan mentabulasi, menghitung dan menguji dengan menggunakan bantuan software SPSS. Adapun uji instrument yang digunakan yakni :1) Uji validitas yakni validitas menentukan alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur., 2) Uji reliabilitas yaitu uji reliabilitas atau keandalan instrumen menentukan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama., 3) Uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya

memiliki distribusi normal atau tidak., 4) Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melakukan prediksi seberapa besar nilai variabel dependent jika nilai independent dirubah., 5) Uji *t*-test untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh pada variabel dependen, dan 6) Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat dijelaskan gambaran mengenai responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan.

1) Responden Berdasarkan Umur

Komposisi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Menurut Umur Responden

Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase
17 - 27	6	24%
28 - 38	11	44%
39 - 49	8	32%
Total	25	100%

Sumber : Hasil Kuesioner 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa responden umur 28 – 38 tahun sebanyak 11 orang (44%) merupakan jumlah tertinggi dibandingkan dengan kelompok umur yang lain.

2) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase
Laki-Laki	16	64%
Perempuan	9	36%
Total	25	100%

Sumber : Hasil Kuesioner 2022

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan walaupun perbedaan jumlah tersebut tidak signifikan.

3) Responden Berdasarkan Pendidikan

Komposisi responden apabila diklasifikasikan berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase
SMA/SMK	3	12 %
Diploma	10	40 %
Sarjana	12	48 %
Total	25	100 %

Sumber : Hasil Kuesioner 2022

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang pendidikan sarjana lebih banyak dari pada tingkat pendidikan lainnya.

Hasil Penilaian Responden

Tabel 6. Hasil Penilaian Responden kompetensi karyawan

No	Indikator variabel	Sekor Frekuensi Pernyataan					Total Sekor	Jumlah Responden	Rata-rata sekor	Ket
		SS	S	K	T	ST				
		5	4	3	2	1				
1	Karyawan memiliki pengetahuan terkait setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan	45	48	6	1	0	437	25	4,37	Sangat baik
2	Karyawan memiliki keterampilan terkait setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan	63	35	2	0	0	461	25	4,61	Sangat baik

3	Karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan	34	49	15	2	0	415	25	4,15	baik
4	Karyawan memiliki Etika yg mencerminkan setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan	66	31	2	1	0	462	25	4,62	Sangat baik
Total		208	163	25	4	0	1.775	125	17,15	Sangat baik
Rata - rata		52	40,75	6,25	1	0	355	25	4,29	

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa kompetensi karyawan secara menyeluruh mendapatkan skor 4,29 yang berada pada kriteria sangat setuju. Skor tertinggi beradapada indikator “Karyawan memiliki keterampilan terkait setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan” (4,62). Skor terendah berada pada indikator “Karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan setiap pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta kapasitas di dalam perusahaan” (4,15).

Tabel 7. Hasil Penilaian Responden terhadap keputusan menginap

No	Indikator variabel	Sekor Frekuensi Pernyataan					Total Sekor	Jumlah Responden	Rata - rata sekor	Ket
		SB	B	K B	T B	ST B				
		5	4	3	2	1				
1	Saya memiliki kecermatan dalam melayani pelanggan, dan memiliki standar	31	43	15	1	0	374	25	3,74	Baik

	pelayanan yang jelas. (Reliability)									
2	Saya memiliki kemampuan dalam merespon pelanggan dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat, dan tepat (Responsiveness)	34	57	9	0	0	425	25	4,25	Sangat Baik
3	Saya memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan (Assurance)	26	55	13	6	0	401	25	4,01	Baik
4	Saya memberikan aitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, dan menampilkan dalam melayani pelanggan (Tangibles)	22	54	19	5	0	393	25	3,93	Baik
5	Saya memberikan pelayanan dengan sopan santun, ramah, menghargai pelanggan, dan	21	48	11	2	0	386	25	3,86	Baik

	mendahulukan kepentingan pelanggan (Emphaty)									
Total		113	209	56	12	0	1.97	125	15,9	Baik
Rata - rata		27,7	52,2	14	6	0	395.	25	3,98	
		5	5				8			

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puti Saron Seminyak meunjukkan hasil baik. Hasil tabulasi responden secara menyeluruh mendapatkan skor 3,98 yang berada pada kriteria baik. Skor tertinggi beradapada indikator “Saya memiliki kemampuan dalam merespon pelanggan dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat, dan tepat (Responsiveness)” (4,25). Skor terendah berada pada indikator “Saya memiliki kecermatan dalam melayani pelanggan, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. (Reliability)” (3,74).

Hasil Uji Instrumen

Uji instrument penelitian ini dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien deterinasi, uji hipotesis (Uji t-test). Instrumen yang diuji adalah kuesioner yang berisi 8 pernyataan. Sebuah instrumen dianggap memiliki validitas yang tinggi jika instrumen tersebut benar-benar dapat dijadikan alat untuk mengukur sesuatu secara tepat. Selanjutnya uji reliabilitas untuk mengetahui instrument reliabel bila mampu mengukur sesuatu dengan hasil yang konsisten. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau yang mendekati normal. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh promosi *staycation* terhadap produktivitas. Sedangkan uji hipotesis (uji t-test) dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji ttest. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi perbedaan 2 buah *mean* yang berasal dari 2 buah distribusi atau menguji secara parsial masing-masing setiap variabel dengan membandingkan nilai t-hitungdengan t-tabel.

Uji Validitas

Uji validitas menentukan alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017:203). Uji validitas dapat

dilakukan terhadap data yang didapat melalui kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji hasil kuesioner agar dapat dikatakan valid. Indikator yang diukur yakni indikator promosi *staycation* (X) dan keputusan tamu menginap (Y). pada penelitian ini data diolah menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 23.0. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0.05. Item pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung yang dimiliki tiap indikator lebih besar daripada *r*-tabel (*r*-hitung > *r*-tabel). Uji validitas dilakukan pada 100 responden. Hasil uji validitas dapat dilihat berdasarkan tabel 8 berikut.

Table 8. Uji Validitas

Variabel	Item	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
Kompetensi ksrayawan (X)	X1	0.455	0.1946	VALID
	X2	0.782	0.1946	VALID
	X3	0.639	0.1946	VALID
	X4	0.532	0.1946	VALID
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0.588	0.1946	VALID
	Y2	0.503	0.1946	VALID
	Y3	0.782	0.1946	VALID
	Y4	0.853	0.1946	VALID
	Y5	0.625	0.1946	VALID

Sumber : Hasil output SPSS 2022

Berdasarkan pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa *r*-hitung indikator yang diuji dalam penelitian ini keseluruhan menghasilkan nilai positif dan lebih besar dari nilai *r*-tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan indikator dalam kuesioner ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan instrumen menentukan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembalidengan gejala yang sama (Sugiyono, 2017:209). Rumus mengenai uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* > 0.60 yang diolah menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic Package of Social Science*) for Windows 23.0. Uji reliabilitas adalah pengujian yang mengukur tingkat konsisten atau kestabilan data kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach' alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 9. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbatch's Alpha</i>	Hasil
1	Kompetensi Karyawan (X)	0.695	Reliabel

2	Kualitas Pelayanan (Y)	0.734	Reliabel
---	------------------------	-------	----------

Sumber : Hasil output SPSS 2022

Hasil penelitian reliabilitas dari variabel bebas maupun variabel terikat dalam penelitian ini menunjukkan koefisien yang lebih besar dari 0.60 sehingga dapat disimpulkan variabel bebas maupun variabel terikat sudah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau yang mendekati normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *statistic Kolmogorov-Smirnov* atau K-S dengan bantuan program SPSS (*Statistic Package of Social Science*) for Windows versi 23.0.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.66000406
Most Extreme	Absolute	.128
Differences	Positive	.096
	Negative	-.128
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber : Hasil output SPSS 2022

Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa berdasarkan nilai Sig (2-tailed), dapat dilihat bahwa sig (2-tailed) (0,200) > dari *level of significant* (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *promosi staycation* terhadap keputusan tamu menginap normal.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis hasil regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas, promosi *staycation* (X) terhadap satu variabel tak bebas keputusan tamu menginap (Y) apakah positif atau negatif untuk memprediksi besaran nilai dari variabel terikat (dependent).

Table 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.973	2.085		12.946	.000
	Kompetensi Karyawan	.862	.166	.700	5.186	.000

Sumber : Hasil output SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 11 diperoleh hasil $Y = 1.973 + 0.862 X$, persamaan yang diperoleh dapat menjelaskan pola pengaruh Kompetensi Karyawan (X) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) sebagai berikut:

1. *Constanta* (α) = Y adalah besaran nilai variabel dependent (kinerja), yaitu sebesar 1.973.
2. *Koefisien regresi* (b) = 0.864 yang mengartikan besaran nilai yang dipengaruhi oleh variabel independent (Kompetensi Karyawan)
3. Kesimpulannya adalah bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kompetensi Karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak. Bila X (kompetensi karyawan bertambah sebesar 1 (satu) satuan, maka nilai Y (kualitas pelayanan) akan meningkat sebesar 0.862 atau 86%.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t-test)

Pengujian yang dilakukan secara parsial terhadap parameter dilakukan dengan menggunakan uji t-test. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi perbedaan 2 buah mean yang berasal dari 2 buah distribusi atau menguji secara parsial masing-masing setiap variabel dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Dasar pemikiran Uji t dalam penelitian ini, yakni :

- 1) H_a = Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).
- 2) H_0 = Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi karyawan (X) kualitas pelayanan (Y).

Tabel 12. Hasil Uji t dapat dilihat sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.973	2.085		12.946	.000
	kompetensi karyawan	.862	.166	.700	5.186	.000

Sumber : Hasil output SPSS 2022

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa hasil uji - t dalam penelitian ini variabel bebas memiliki taraf signifikansi kompetensi karyawan (X) sebesar 0,000. Pengaruh nyata kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan diuji dengan distribusi t dengan menggunakan *level of significant* 5 %, serta *degree of freedom* (df)= 100-1-1 = 98.

Keterangan :

α = signifikansi = 0,05

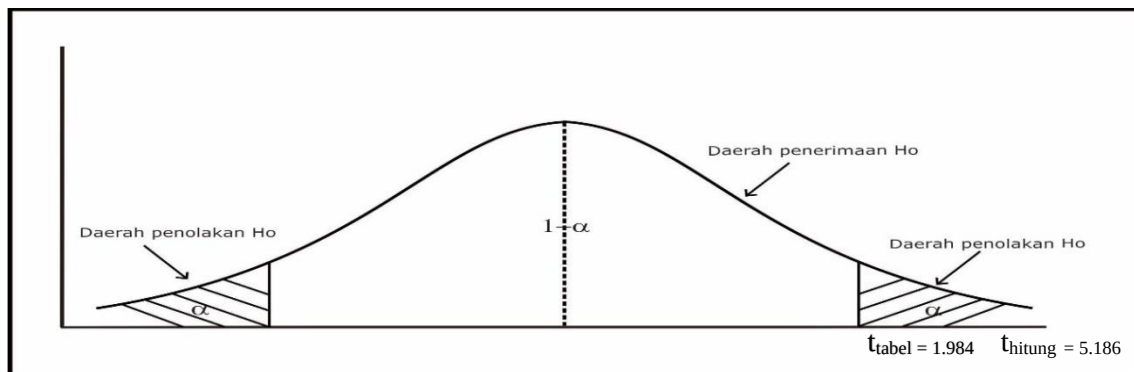
n = Jumlah responden

K = Jumlah variabel bebas

Sehingga mendapatkan hasil :

t-tabel = (0,05 / 2 ; 100 – 1 – 1) t-tabel= (0,025 ; 98)

Daerah penerimaan dan penolakan H0 dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Sumber : Hasil pengolahan data 2022

Gambar 3. Dearah penerimaan dan penolakan H0

Berdasarkan kurva diatas, maka diperoleh kompetensi karyawan t_{hitung} (5.186) $> t_{tabel}$ (1.984) ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase dari pengaruh variabel independe terhadap variabel dependen.

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.562 ^a	.361	.295	.823

Sumber : Hasil Output SPSS 2022

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara kompetensi karyawan dengan kualitas pelayanan sebesar 0.562 atau 56,2% yang berarti bahwa nilai korelasi kompetensi karyawan dengan kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang atau kategori sedang. Selanjutnya untuk koefisien determinan menunjukkan hasil sebesar 0,316 atau 31,6 %. Nilai koefisien determinan menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan memberikan kontribusi sebesar 31,6 % dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga kompetensi karyawan yang dimiliki oleh setiap karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak dapat dijadikan salah satu standar dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak maka dapat disimpulkan bahwa : 1). variabel kompetensi karyawan (X) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y) di Hotel Puri Saron Seminyak. 2). variabel kompetensi karyawan memberikan kontribusi sebesar 31,6 % dalam kualitas pelayanan karyawan front office di Hotel Puri Saron Seminyak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]N. K. D. Krisnawati and I. W. Bagia, "Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Bisma J. Manaj.*, vol. 7, no. 1, p. 29, 2021, doi: 10.23887/bjm.v7i1.28736.
- [2]N. N. Muslimah, "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Kitadin Tanggarong Seberang," *Jmk*, vol. 1, no. 2, pp. 152–161, 2016.
- [3]L. Ningsih, "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan," vol. 12, no. 2, pp. 9–16, 2015.
- [4]M. G. H. Fawzi, A. S. Iskandar, H. Erlangga, Nurjaya, and D. Sunarsi, *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. 2022.
- [5]I. N. Hakim, "Media Promosi Yang Ramah Wisatawan Milenial Millennial Tourist Friendly Promotional Media," *J. Kepariwisata Indonesia.*, vol. 13, no. 2, pp. 1–23, 2019.
- [6]D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," 2013.