

## PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA HOTEL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL BUNDA BUKITTINGGI

### THE INFLUENCE OF HOTEL HUMAN RESOURCES ON THE QUALITY OF SERVICES IN BUNDA BUKITTINGGI HOTEL

Rika Andriani

Akpar Paramitha Bukittinggi

Rikaandriani200211@gmail.com

**ABSTRAK:** Pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di hotel Bunda Bukittinggi. baik pegawai kontrak maupun pegawai tetap berjumlah 31 pegawai. Kemudian sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi dengan menggunakan metode sensus, artinya seluruh populasi adalah sampel. Kemudian instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi linier berganda, asumsi klasik diuji dengan normalitas, linieritas, multikolinearitas dan sebagainya. tentang Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Dari hasil analisis diketahui bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Karyawan

**ABSTRACT:** *The influence of human resources on the quality of service at the Bunda Bukittinggi hotel. both contract employees and permanent employees totaling 31 employees. Then the sample in this study is the entire population using the census method, which means that the entire population is the sample. Then the research instrument was tested with validity and reliability tests. Prior to the multiple linear regression test, the classical assumption was tested with normality, linearity, multicollinearity and so on. on the Quality of Service at the Bunda Hotel Bukittinggi. From the results of the analysis it was found that Human Resources had a positive and significant influence on the quality of service at Hotel Bunda Bukittinggi.*

**Keywords:** Human Resources, Service Quality, Employees

#### A. PENDAHULUAN

Mengelola bidang perhotelan memang memerlukan kiat-kiat dan strategi tersendiri, itu semua sangat bergantung pada banyak faktor misalnya: tingkatan/level atau klasifikasi hotel, jumlah kamar, fasilitas pendukung yang dimiliki oleh setiap departemen yang ada dalam sebuah hotel, yang semua operasionalnya terkait dengan target maupun segmentasi pasar sehingga seluruh komponen yang tercakup dalam ruang lingkup kerja dapat secara fokus mendukung/sejalan dengan visi dan misi yang dimiliki oleh perusahaan perhotelan. Pada umumnya masalah yang ada di setiap hotel di seluruh Indonesia tidak jauh berbeda yaitu masalah Sumber Daya Manusia yang kurang siap pakai baik dari segi skill maupun pendidikannya. Sementara di hotel bunda belum ada sedikit pun yang tersentuh masalah Sumber Daya Manusia nya sehingga pelayanan yang di peroleh tamu juga kurang maksimal. Dari data yang penulis peroleh dari Hotel Bunda Bukittinggi bahwa tingkat kunjungan selama lima tahun terakhir selalu menurun 10 % setiap tahunnya tahun 2015-2019.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)(Kotler 2013). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor

tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah di hotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan innovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Minimnya SDM profesional masih menjadi salah satu masalah utama yang dihadapi industri perhotelan. Kebanyakan karyawan hotel lulusan SMA. Junaedy Ketua Gabungan Industri Pariwisata Indonesia, mengatakan di dunia pariwisata, hal pertama yang harus disiapkan adalah SDM profesionalnya, setelahnya baru infrastruktur dan lain-lain.

Untuk industri perhotelan, SDM-nya bisa melalui pendidikan vokasi. Akademi vokasi ini dilakukan 30 persen belajar di kampus dan 70 persen belajar di industri sehingga apabila memiliki sertifikasi di industri nantinya mereka akan jauh lebih siap bersaing. Mereka juga harus memiliki banyak sertifikasi untuk mengisi posisi-posisi tertentu, yang menjadi masalah adalah mencari tenaga ahli yang terbaik. Dengan sertifikat tersebut, biasanya lebih mudah mendapatkan pekerjaan. Masalah-masalah yang sering terjadi di bidang perhotelan yaitu masalah yang berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang kurang baik saat bekerja, serta seringnya terjadi konflik antar departemen. Masalah-masalah ini bila tidak diselesaikan secepatnya, maka akan memberikan efek negatif yang jauh lebih besar. Skills, knowledge, attitude yang bermasalah akan berdampak langsung kepada customer hotel. Sedangkan konflik antar departemen akan mengakibatkan tingginya turnover karyawan karena ketidak harmonisan hubungan antar karyawan.

Adapun yang menjadi fenomena di hotel Bunda antara lain : Sumber Daya Manusianya disetiap departemen yang tidak sesuai dengan keahlian atau lulusan karyawan. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi?

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan kebenaran atau fakta, yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data secara sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan atau dapat diuji kebenarannya (Ferdinand 2011). Jenis penelitian yang dilakukan dapat diklasifikasikan sebagai jenis penelitian explanatory. Dalam rangka mendukung penelitian ini, maka peneliti mengembangkan tipe investigasi penelitian yang bersifat kausalitas karena didasarkan pada hubungan sebab akibat yang dimiliki antar variable yang diuji dalam penelitian. Sekaran and Bougie (2016) mendefinisikan penelitian kausalitas sebagai suatu penelitian yang memungkinkan peneliti untuk menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah dari objek penelitian yang diteliti dengan unit analisis. Tepatnya karyawan Grand Royal Denai Bukittinggi, hal ini didasarkan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan terhadap SDM, Manajemen dan fasilitas yang ada.

Menurut data dan penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis data yaitu data Primer dan sekunder. Data primer adalah hasil obsevasi, wawancara, dan hasil penyebaran kuesioner kepada Karyawan Bunda Hotel Bukittinggi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan memakai program SPSS versi 23,00 untuk tujuan penelitian. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen Bunda Hotel yang berupa tingkat kunjungan tamu hotel, jumlah karyawan yang berdasarkan tingkat jabatan, pendidikan, umur dan masa kerja, dan dokumen lainnya pada periode 2015-2019.

Dalam proses pengumpulan data dilakukan teknik pengumpulan data dengan metode Tinjauan kepustakaan dan pengumpulan data langsung di lapangan. Penelitian ini menggunakan sasaran populasi yang dijadikan objek penelitian dengan memakai cara sensus, keseluruhan jumlah populasi sama dengan sample yaitu semua karyawan Bunda Hotel sebanyak sebanyak 31 orang.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu indikator yang digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kemampuan karyawan dalam bekerja ataupun melakukan pekerjaannya (sesuai *job description*). Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula kemampuan seseorang untuk memahami pekerjaannya ataupun sebaliknya. Berikut tabel tingkat pendidikan seluruh karyawan di Bunda Hotel Bukittinggi.

**Tabel 1. Tingkat Pendidikan Seluruh Karyawan**

No	Pendidikan	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
1	SMA/SMK	16	52%
2	D3	13	42 %
3	S1	2	6 %
Jumlah		31	100 %

*Sumber data : Bunda Hotel Bukittinggi 2020*

Berdasarkan tabel diatas, tingkat pendidikan karyawan di Bunda Hotel Bukittinggi sebagian besar berpendidikan SMA/SMK yakni sebesar 52 % kemudian 42 % berpendidikan D3 dan berpendidikan S1 sebesar 6 %. Oleh karena itu, dapat disimpulkan tingkat pendidikan untuk karyawan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat dikatakan masih belum memadai dilihat dari kualifikasi hotel yakni hotel bintang dua sehingga sudah seharusnya mempekerjakan karyawan dengan tingkat pendidikan minimal D3 Pariwisata. Disamping pendidikan, keterampilan juga memegang peranan penting dalam melakukan suatu pekerjaan guna memudahkan dalam bekerja.

**Tabel 2. Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 25	17	55 %
2	26-35	10	32 %
3	>35	4	13 %
Jumlah		31	100 %

*Sumber data : Bunda Hotel Bukittinggi 2020*

pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator dengan 25 butir pernyataan yang ada, ditemukan semua item Pernyataan valid untuk variable kualitas pelayanan. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai

korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,361. Dengan demikian semua item Pernyataan variabel kualitas pelayanan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel sumber daya manusia dari 14 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,361. Dengan demikian semua item Pernyataan variable sumber daya manusia dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Dapat diperoleh informasi bahwa skor rata – rata variabel sumber daya manusia di Hotel Bunda Bukittinggi adalah sebesar 4,27 dengan tingkat capai responden 85,4 % hal ini menunjukkan bahwa rata – rata sumber daya manusia di Hotel Bunda Bukittinggi masuk dalam kategori baik.

Kemudian dilihat dari empat belas item pernyataan responden yang masuk keriteria paling tinggi menurut keriteria responden masuk dalam kategori sangat baik yaitu pada item pernyataan nomor 4 yaitu tentang “Hotel bunda melakukan seleksi untuk mendapatkan sumberdaya yang kompeten dalam bekerja” artinya kualitas sumber daya manusia dalam perekruit karyawan sangat diperhatikan Hotel Bunda Bukittinggi sehingga item ini masuk dalam kategori sangat baik karena susahnya masuk untuk menjadi karyawan di Hotel Bunda Bukittinggi karena melalui seleksi yang sangat banyak agar diperoleh sumber daya manusia yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan Hotel Bunda Bukittinggi.

Sedangkan item yang paling rendah dalam penelitian ini tentang sumber daya manusia di Hotel Bunda Bukittinggi jatuh pada item pernyataan nomor 2 dan 11 yaitu tentang “Hotel Bunda memiliki kriteria dalam merekrut karyawan” dan “Pihak hotel Bunda selalu memanfaatkan para karyawannya sesuai dengan bidangnya” dari hasil jawaban responden terhadap kedua item pernyataan di atas menunjukkan bahwa hotel bunda tidak memiliki keriteria dalam merekrut karyawan melainkan skill yang dimiliki para karyawan berbeda dengan di bank biasanya memiliki keriteria harus menarik dan cantik bagi perempuan dan tampan bagi laki-laki berbeda dengan Hotel Bunda Bukittinggi yang kurang memperhatikan penampilan melainkan skill paling diutamakan. Kemudian jawaban responden yang paling rendah tentang pemanfaatan para karyawan, pernyataan ini tidak benar sehingga item ini masuk dalam keriteria paling rendah menurut responden karena merasa mereka tidak pernah dimanfaatkan oleh pihak Hotel Bunda Bukittinggi artinya bekerja secara Profesional dan sesuai dengan jam kerja dan skill masing –masing karyawan.

Pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator dengan 25 butir pernyataan yang ada, ditemukan semua item Pernyataan valid untuk variable kualitas pelayanan. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,361. Selanjutnya berikut ini adalah hasil pengujian validitas untuk item Pernyataan pada variabel Sumber Daya Manusia, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel sumber daya manusia dari 14 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0,361.

## D. PENUTUP

Diketahui hasil pengujian data dengan analisis regresi linear berganda bahwa variabel sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, artinya apabila sumberdaya manusia ditingkat kan terus maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan di Hotel Bunda Bukittinggi karena memiliki pengaruh yang positif, semakin baik sumber daya manusia yang di terapkan Hotel Bunda Bukittinggi maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan yang dihasilkan di Hotel Bunda Bukittinggi. Sumber daya manusia merupakan penggerak untuk pencapaian suatu tujuan, apabila sumber daya manusianya baik dan memiliki skill yang bagus maka output yang dihasilkan juga akan semakin baik, dan sebaliknya apabila sumberdaya manusianya tidak memiliki skill sesuai dengan pekerjaannya maka hasil yang akan diperoleh juga tidak akan maksimal. Dari hasil analisis ditemukan bahwa Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi

**E. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2008. "Evaluasi Program Pendidikan." *PT Bumi Aksara*.
- Dahlan, Djamil Hasim, and Hamdan. 2017. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar." *Jurnal Administrare*.
- Dwijosusilo, and Z. Fatah. 2017. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan Di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)."
- Edy, Sutrisno. 2009. "Manajemen Sumber Daya Manusia." Jakarta: Kencana.
- Ferdinand, Augusty. 2011. "Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen." Semarang: Universitas Diponegoro.