

PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI

M. Liga Suryadana
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
Email: liga_suryadana@yahoo.co.id

Abstract

The aim of this research is to find out the competency condition, the quality of work life and staff performance. This also analyzes the influence of competency towards staff performance, the influence of work life quality towards staff performance and the influence of competency and work life quality towards staff performance

A survey methods with associative explanatory level is used in this research. The respondents are 95 staffs. The data collection techniques used in this research are literature study, documentation study and field study by using interview and questionnaire. The data collected are analyzed by using quantitative and statistics analyses. The quantitative analysis covers the respondent score and the statistics analysis covers the path analysis.

The finding shows that in general the competency, the quality of work life and the performance. The direct influence of competency towards staff performance is 17.454 % and the indirect influence is 9.23 %. Therefore, in total the influence of competency towards staff performance is 26.7 %. The direct influence of the quality of work life towards staff performance is 35.57 % and the indirect influence is 9.23 %. Therefore, the total influence of the quality of work life towards the staff performance is 44.8 %. The influence of competency and the quality of work life towards staff performance is 71.4 %.

Keywords: *competency, quality of work life, performance*

Abstrak

Mengetahui kondisi kompetensi, kualitas kehidupan kerja dan kinerja pegawai merupakan tujuan dari penelitian ini, dan pada penelitian ini pula menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai, menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai, serta menganalisis pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

Pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan tingkat eksplanasi asosiatif. Responden pada penelitian ini yaitu karyawan yang berjumlah 95 Responden. Studi kepustakaan, studi dokumentasi, dan studi lapangan dengan cara wawancara dan angket merupakan teknik yang digunakan untuk pengumpulan data. Adapun analisis kuantitatif yang meliputi skor responden dan

analisis statistik yang meliputi analisis jalur (*path analysis*) digunakan dalam penelitian ini sebagai teknik analisis data.

Adapun hasil penelitian ini, kompetensi karyawan secara umum dalam kondisi baik, begitu pula mengenai kualitas kehidupan kerja karyawan secara umum dalam kondisi baik, dan juga mengenai kinerja pegawai pada penelitian ini pun dalam kondisi baik. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai secara langsung yaitu sebesar 17,454% dan besarnya pengaruh secara tidak langsung adalah sebesar 9,23%, maka total pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai secara langsung dan tidak langsung adalah sebesar 26,7%. Mengenai besarnya pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai secara langsung yaitu sebesar 35,57% dan besarnya pengaruh secara tidak langsung yaitu sebesar 9,23 %, sehingga besarnya total pengaruh yang kualitas kehidupan terhadap kinerja pegawai baik secara langsung dan tidak langsung adalah sebesar 44,8%. Secara bersama-sama, besarnya pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 71,4%.

Kata kunci : kompetensi, kualitas kehidupan kerja, kinerja.

Pendahuluan

Salah satu komponen dari produk pariwisata antara lain adalah jasa perhotelan yang merupakan sarana pokok dari industri pariwisata. Peningkatan kontribusi industri jasa perhotelan di ikuti dengan pertumbuhan jumlah usaha akomodasi di seluruh Indonesia. Usaha akomodasi ini terdiri dari hotel berbintang, hotel melati, penginapan remaja, pondok wisata perkemahan serta akomodasi lainnya seperti wisma dan losmen. Banyaknya hotel berbintang dan hotel melati di Kota Bandung menyebabkan persaingan pada industri perhotelan pun semakin ketat.

Pada dunia dewasa ini, kecenderungan kepariwisataan ditangani oleh tenaga-tenaga profesional yang tentu saja bisa diandalkan, memiliki standar baik dan memiliki setifikat internasional. Hal tersebut akan memberikan jaminan untuk terpenuhinya tuntutan kebutuhan “standar pelayanan” bagi wisatawan-wisatawan. Manfaat standar pelayanan tersebut diantaranya untuk mencegah tuntutan para wisatawan kepada pemberi jasa pariwisata “sebagaimana yang telah dipersyaratkan”. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) ternyata mempunyai peranan sentral dalam mengembangkan perusahaan dan untuk mencapai sasarannya. Kurangnya pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan dan harapan pekerja merupakan tanda kurang memperhatikan peranan SDM. Hal ini dibuktikan dengan kurang diperhatikannya kesejahteraan para pegawai, keluhan

para pegawai yang tidak didengarkan, bahkan undang-undang dan peraturan yang mengatur hubungan antar pegawai dan manajemen pun terkadang dilanggar, yang akhirnya dapat menyebabkan kontra produktif sampai banyak terjadi peningkatan *labour turnover* pegawai. Menjadi sebuah hal penting bahwa harmonisasi sesama pekerja dan antara atasan dengan bawahan harus dimiliki perusahaan

Masalah SDM harus menjadi perhatian serius, bagi industri pariwisata terkait. Untuk dapat mendukung kepariwisataan Indonesia diperlukan sumber daya manusia yang professional. Dalam hasil penelitian Spencer dan Spencer (2008) yang dilakukan lebih dari 20 tahun, berhasil mengidentifikasi enam dimensi dalam memprediksi perilaku dan kinerja individu yaitu kompetensi berprestasi, kompetensi pelayanan, kompetensi mempengaruhi, kompetensi manajerial, kompetensi kognitif dan kompetensi efektivitas diri.

Sesuatu hubungan antara perusahaan dengan karyawannya dengan yang lazim dikenal dengan istilah hubungan pekerja. Keseluruhan proses manajemen SDM merupakan pemeliharaan hubungan karyawan, perlu ditumbuhkan dan dijaga dalam perusahaan hubungan yang serasi dan harmonis antara manajemen dengan karyawan demi kepentingan. Dalam memelihara hubungan pegawai ini, meliputi: (1) upaya peningkatan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang lebih baik; (2) bagaimana pengaruh manajemen dan departemen SDM terhadap kualitas kehidupan kerja ; (3) bagaimana fungsi departemen SDM di dalam berkomunikasi; dan (4) mempelajari adanya kemungkinan perbedaan antara disiplin *preventif* dan disiplin *korektif* (Rivai & Sagala, 2009).

Kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu diantara faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Perusahaan perlu perubahan guna tercapainya tujuannya dengan pelaksanaan kualitas kehidupan kerja. Menurut Beauregard & Henry (2009) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja bersangkutan dengan motivasi, keterlibatan, tingkat kepuasan dan komitmen pribadi dalam kehidupan kerja yang dialami di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja adalah tingkat individu (pekerja selama dipekerjakan) dalam mencukupi kebutuhan mereka secara pribadi (suatu kebutuhan untuk kebebasan). Untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja pada pegawai, secara umum perusahaan tertarik untuk mencoba untuk menanamkan perasaan nyaman, keadilan, kebanggaan, kekeluargaan,

demokrasi, kepemilikan, otonomi, adanya tanggung jawab serta kebebasan dalam berkreasi. Perusahaan mencoba memperlakukan pegawai secara adil dan sportif dengan adanya komunikasi antara pegawai dengan pimpinan dan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam memberi suatu keputusan di dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu untuk meningkatkan *Quality of Work Life* kepada para pegawai sehingga dapat menciptakan kinerja yang tinggi, jika kinerja tinggi maka pegawai hotel dapat bekerja lebih maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai yaitu "*Employee Satisfaction and Customer Satisfaction*". (Brown & Lam, 2008)

Kinerja pegawai merupakan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Murphy, 2008). Kinerja merupakan pencapaian dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program kegiatan yang dapat diukur dan diketahui dengan kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi, sebagai upaya mewujudkan suatu sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang melalui perencanaan sekelompok pegawai (Moeheriono, 2009).

Berdasarkan hasil prasurvey terhadap bahwa kompetensi karyawan yang ada di hotel bintang 3 di Kota Bandung terindikasi masih kurang optimal, hal ini terlihat apabila terjadi suatu masalah, karyawan cenderung sangat bergantung kepada atasannya, sehingga kinerja yang dihasilkan tidak sesuai harapan perusahaan. Dalam penyampaian ide atau gagasan baik secara lisan maupun tulisan (naratif) maupun kemampuan linguistik dengan menggunakan media presentasi belum maksimal. Karyawan pun dinilai kurang dalam memimpin kelompok. Kompetensi membutuhkan lingkungan dan suasana yang tepat untuk menghasilkan kinerja, sebaliknya kinerja tidak akan pernah memuaskan tanpa adanya kompetensi yang memadai. Jadi kompetensi adalah persyaratan yang harus dipenuhi untuk bisa menghasilkan kinerja karena kompetensi menggambarkan proses bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya untuk mencapai hasil.

Pelaksanaan program *Quality of Work Life* yang telah diterapkan salah satu hotel di Kota Bandung diantaranya melibatkan karyawan di dalam pengambilan keputusan manajemen secara *continue* pada level manager, adapun pelibatan staf

dalam pengambilan keputusan berupa masukan maupun saran. Dalam mengembangkan diri telah dilakukan pada setiap departemen masing-masing saja, namun belum ada suatu pendidikan maupun pelatihan di luar perusahaan. Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwa jumlah pegawai kontrak masih relative tinggi yaitu sebesar 41,18% sedangkan pegawai tetap sebesar 58,82%. Berdasarkan data tersebut bagi pegawai kontrak merasa belum aman dalam bekerja karena belum ada kepastian akan di angkat sebagai pegawai tetap.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap karyawan, diperoleh beberapa hal diantaranya: Beberapa karyawan mengeluhkan sistem kerja, seperti yang berkenaan dengan tunjangan jam kerja lembur yang didapat belum sesuai yang diharapkan. Banyaknya tambahan jam kerja dikarenakan ada pekerjaan yang harus diselesaikan. Beberapa pegawai merasa tidak puas dengan gaji dan tunjangan yang didapat, hal ini menyebabkan loyalitas karyawan menurun sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai. Atasan kurang mendukung dalam pengembangan karir, belum adanya kejelasan ukuran penilaian yang menunjukkan prestasi karyawan, selama ini penilaian karyawan hanya berdasarkan atas laporan dari atasan langsung, perekrutan karyawan pun belum berbasiskan kompetensi.

Apabila kondisi ini dibiarkan akan mengakibatkan menurunnya semangat kerja dan menurunnya kinerja pegawai . Oleh sebab itu perlu adanya kriteria-kriteria khusus dalam pengukuran kompetensi dan kualitas kehidupan kerja perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan tujuan perusahaan. Perbaikan pengukuran kompetensi dan kualitas kehidupan kerja merupakan upaya membuat suasana kehidupan kerja baik secara fisik dan psikologi di dalam organisasi sehingga karyawan memberikan kontribusinya seoptimal mungkin kepada perusahaan sehingga karyawan akan merasa puas dalam melakukan pekerjaannya yang berimplikasi pada kinerja pegawai tinggi.

Atas dasar uraian permasalahan di atas, maka dirasakan sangat perlu untuk melakukan penelitian pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Sedangkan tujuannya untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

Kerangka Pemikiran

Kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Indikator kompetensi menurut Spencer & Spencer (2008) adalah pengetahuan, Keahlian, Motif, Watak dan Konsep diri. Kualitas kehidupan kerja menurut Beauregard & Henry (2009) adalah dampak efektivitas manusia dan organisasi yang dikombinasikan dengan penekanan partisipasi dalam pemecahan masalah dan pembuatan keputusan, dengan indikator sebagai berikut : Partisipasi, Pengaruh Lingkungan, Supervisi, Upah dan Kesejahteraan, Faktor Sosial, Penyelarasan Fungsi di Tempat Kerja, Kebanggaan atas kerja sendiri dan Organisasi, Perlindungan terhadap hak-hak pribadi. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya di mana dalam proses pengerjaannya. terdapat faktor-faktor lain yang ikut mendukung hasil kerja tersebut, dengan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas kerja, terdiri dari: penilaian terhadap tingkat ketelitian, tingkat kerapian dan tingkat kelengkapan
2. Kuantitas kerja, terdiri dari: penilaian terhadap tingkat kepuasan atas hasil kerja, tingkat kepatuhan pegawai terhadap peraturan organisasi, dan tingkat ketepatan dalam pekerjaan.
3. Kemandirian, terdiri dari: penilaian terhadap pemahaman tugas yang diberikan, kemampuan dalam bekerja, loyalitas pekerjaan, dan loyalitas terhadap organisasi
4. Prakarsa, terdiri dari: penilaian terhadap tanggung jawab pada pekerjaan, gagasan yang diberikan, ketepatan dalam menyelesaikan tugas dan prestasi kerja
5. Kemampuan beradaptasi, terdiri dari: penilaian terhadap perubahan yang terjadi pada pegawai kepada organisasi.
6. Kemampuan kerjasama, terdiri dari: penilaian terhadap kerja tim.

Organisasi yang baik perlu adanya tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dalam melakukan pekerjaan, selain daripada itu pegawai dan pimpinan harus dapat bersama-sama dalam memecahkan masalah juga berpartisipasi untuk memecahkan masalah yang dihadapi. (Brown & Lam, 2008) Pegawai yang

memiliki tingkat komitmen yang baik terhadap organisasi harus dapat memenuhi segala keinginan dan harapan yang di inginkan agar suatu pekerjaan dapat berjalan sebagaimana mestinya. (Murphy, 2008)

Metode Penelitian

Penelitian ini menganalisa tentang pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 di Kota Bandung. 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. Adapun bahan yang akan diteliti meliputi karyawan. Pelaksanaan penelitian ini di Kota Bandung dan objek penelitian yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel bintang 3 di Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian dengan metode Penelitian *survey*. Penelitian ini masuk ke dalam penelitian tingkat *eksplanasi asosiatif*. Tingkat *eksplanasi* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiono:2009). Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel atau lebih. Penelitian ini akan berusaha membuktikan adanya pengaruh antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kompetensi (X_1) kualitas kehidupan kerja (X_2) sebagai variabel bebas serta kinerja pegawai sebagai variabel terikat (Y).

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung sbaik parsial maupun serempak maka teknik analisis data menggunakan model analisis jalur. Maka dari itu dalam penelitian ini, penulis akan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan metode analisis jalur.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

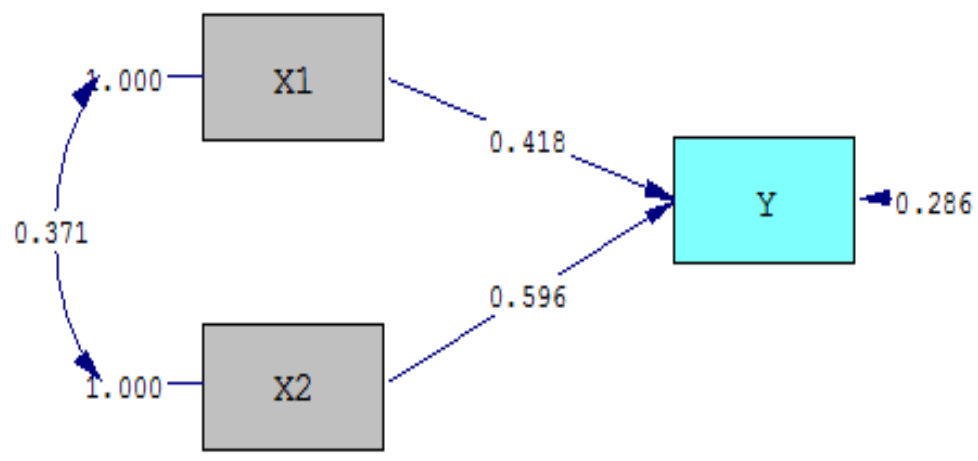
Tahap pertama dengan mencari nilai koefisien jalur untuk mengetahui pengaruh dari kedua variabel bebas. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut; Setelah koefisien jalur diperoleh, maka besar pengaruh gabungan dari variabel kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dapat ditentukan dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matrix antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$$R^2_{Y(X1X2)} = \begin{bmatrix} 0,418 & 0,596 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0,639 \\ 0,751 \end{bmatrix}$$

$$R^2_{Y(X1X2)} = 71,4\%$$

Sedangkan besar koefisien jalur untuk pengaruh variabel lain yang tidak diteliti adalah sebesar $100\% - 71,4\% = 28,6\%$.

Jika digambarkan dengan menggunakan bagan jalur, nilai koefisien korelasi antar variabel bebas, koefisien jalur dan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti yang sudah diperoleh tampak seperti berikut ini:



Gambar 1. Diagram Jalur X₁, X₂ dan Y

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur di atas dapat diketahui adanya hubungan yang positif antara kompetensi terhadap kinerja sebesar 0,418, terdapat hubungan yang positif antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja sebesar 0,596, terdapat hubungan positif antara kompetensi dan kualitas kehidupan kerja sebesar 0,371 dan epsilon (faktor-faktor lain yang tidak diteliti) sebesar 0,286.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka dapat ditemukan bahwa kompetensi dan kualitas kehidupan kerja merupakan variabel yang penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di perusahaan. Kompetensi dan kualitas kehidupan kerja harus bersinergi dengan baik sehingga perusahaan dapat mempertahankan karyawan-karyawan yang terbaik sebagai aset perusahaan yang sangat penting. Begitupun karyawan merasa dibutuhkan oleh perusahaan dan merasa bagian dari perusahaan. Faktor-faktor kualitas kerja, kuantitas kerja, kemandirian, prakarsa, kemampuan beradaptasi dan kemampuan bekerja sama merupakan faktor-faktor yang mendukung hasil kerja dimana, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. (Murphy, 2008)

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, maka diyakini hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia pariwisata sebagai masukan yang konstruktif dan inspiratif bagi perusahaan dalam industri yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan.

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, kompetensi dan kualitas kehidupan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan total kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 71,4%. Kinerja Pegawai dalam kondisi baik, terlihat dari enam dimensi yang ada yaitu kualitas, kuantitas, kemandirian, prakarsa, kemampuan beradaptasi dan kemampuan bekerjasama. Semakin baik kompetensi dan kualitas kehidupan kerja maka semakin baik pula kinerja pegawai, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Telah terbukti bahwa kompetensi dan kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu pemicu baik tidaknya kinerja seseorang, maka dari itu setiap pegawai secara kontinu untuk terus meningkatkan kompetensinya dan kualitas kehidupan kerjanya sehingga dampaknya bisa meningkatkan kinerja. Perlu adanya sikap yang menunjukkan rasa memiliki perusahaan selayaknya seperti perusahaan sendiri, maju mundurnya satu perusahaan di sebabkan dan ditentukan atas sikap karyawan yang merasa bagian dari perusahaan.

Referensi

- Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human resource management review*, 19(1), 9-22.
- Brown, S. P., & Lam, S. K. (2008). A meta-analysis of relationships linking employee satisfaction to customer responses. *Journal of Retailing*, 84(3), 243-255.
- Moehariono. (2009). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Murphy, K. R. (2008). Explaining the weak relationship between job performance and ratings of job performance. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(2), 148-160.
- Rivai, V., & Sagala. (2009). *Manajemen sumber daya manusia Untuk Perusahaan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Edisi Keenam, Alfabeta, Bandung.