HUMAN RESOURCES COMPETENCY HOSPITALITY IN A 4 STAR HOTEL IN THE CITY OF BERASTAGI

Andora Jusuf Ahmad ¹

¹ Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Andora Jusuf Ahmad, Politeknik Pariwisata Medan

Email : keken_andorajusuf@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.36983/japm.v8i1.39>

Abstract

This research was conducted to find out how far the competence of employees in the field of hospitality, especially in 4 star hotels in Berastagi city and to know how big the role of Karo district government in increasing the competence of employees working in hotel in Berastagi. This study uses descriptive qualitative methods to clarify the actual conditions in the field through observation and interviews along with documentation of the actual conditions, but the results of this study are known to most employees or hotel employees who work in several hotel industries in the tourist town of Berastagi have never been certified the competency and management of 4-star hotels in Berastagi have not yet carried out competency test activities for employees who work in hotels and the Karo District government also has not carried out activities related to training or competency testing as a form of government support.

Keywords: competence, employee

KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BIDANG PERHOTELAN PADA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BERASTAGI KABUPATEN KARO

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kompetensi karyawan di bidang perhotelan khususnya yang ada di kota Berastagi dan untuk mengetahui seberapa besar peran pemerintah kabupaten Karo dalam meningkatkan kompetensi karyawan yang bekerja di hotel hotel yang ada di Berastagi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperjelas kondisi yang sebenarnya dilapangan melalui observasi dan interview beserta dokumentasi keadaan yang sebenarnya, adapun hasil dari penelitian ini diketahui sebagian besar karyawan atau pegawai hotel yang bekerja di beberapa industri hotel yang berada di kota wisata Berastagi belum pernah mengikuti sertifikasi kompetensi dan manajemen hotel bintang 4 yang ada di Berastagi belum ada melaksanakan kegiatan uji kompetensi bagi karyawan yang bekerja di hotel serta pemerintah Kabupate Karo juga belum ada melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan atau uji kompetensi sebagai bentuk dukungan dari pemerintah.

Kata kunci : kompetensi, karyawan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam bidang perhotelan dibutuhkan sumber daya manusia yang sangat

mendukung agar pelayanan yang diberikan dapat membuat tamu merasa puas.

Saat ini kompetensi dari sumber daya manusia sedang digalakkan oleh

pemerintah dengan memberikan pengakuan kompetensi keahlian berupa sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi profesi di bawah naungan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yang bertujuan untuk memberikan bukti kompetensi terhadap keahlian seseorang sehingga bisa lebih memiliki daya saing di dunia kerja. Hal tersebut juga berlaku untuk bidang perhotelan, sehingga di harapkan semua karyawan yang bekerja di hotel memiliki kompetensi yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada tamu yang menginap.

Dimana dalam usaha akomodasi seperti hotel dan homestay, dimana karyawan harus mampu mengauasai bidang kerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, misalnya dalam pelayanan dan menanggapi keluhan dari tamu hotel, dengan penguasaan kemampuan yang dimiliki dan dengan adanya kompetensi yang dimiliki karyawan akan dianggap kompeten dan tamu akan merasa mendapat perhatian yang lebih dari segi pelayanan. Dan perusahaan pun demi memajukan usahanya diharuskan mempunyai program dalam pengembangan sumber daya manusia untuk menambah kemampuan dan pengetahuan dalam bidang pekerjaannya, guna dari pelatihan yang diberikan akan berdampak buat kemajuan hotel.

Baik didalam maupun diluar lokasi kerja terhadap perilaku berfokus pada sifat pribadi dan keterampilan masing-masing kompetensi, dan bukan menurut sifat yang dimiliki pribadi. Bahwa dalam keseharian seseorang dapat menunjukkan kompetensi dilihat dari rutinitas pekerjaannya. (Kravetz, 2004).

Ada beberapa langkah yang dilakukan oleh manajemen sebuah hotel untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu cara yang diperlukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah

melalui sertifikasi karyawan hotel yang memenuhi kompetensi yang telah ditetapkan dan dijalankan disebuah usaha industri pariwisata.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu hotel, akan menciptakan kepuasan bagi tamu. Setelah tamu merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila tamu merasa puas dengan apa yang telah diterimanya, mereka akan berkunjung kembali dan dimungkinkan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung pada tempat yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kompeten dan Kompetensi

- a. Kompeten merupakan suatu kelebihan yang dimiliki oleh individu perorangan yang mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara konsisten, dimana kompeten tidak sama dengan kompetensi biarpun dalam pelaksanaan secara umum, dimana istilah ini tidak bisa ditukar.
- b. Seorang karyawan atau pegawai yang memiliki kompetensi, bukan hanya memiliki kemampuan dan pengetahuan yang pasif, kompetensi yang dimiliki pegawai berdasarkan dari apa yang dipelajari dari tempat latihan dan diterapkan di tempat kerja, keahlian dan kelebihan yang dimiliki bisa diterapkan dilingkungan kerja yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Dimana masih banyak keraguan dari perusahaan mengenai penguasaan pengetahuan dari pelamar yang memiliki kompetensi, maka akan diberi pelatihan untuk menambah pengetahuan dan mempertajam kompetensi yang dimiliki.

Kinerja yang dinilai baik ialah dari hasil kompetensi yang diberikan guna untuk mencapai hasil yang telah di

targetkan, seorang pegawai atau karyawan akan menyelesaikan tugas dengan baik dan menghasilkan luaran yang baik dikarenakan dengan adanya kompetensi yang dimiliki.

Dalam melakukan pekerjaan ada tahapan-tahapan yang sudah diberikan perusahaan kepada pekerja di tempat kerja, dengan mengutamakan keselamatan dan hasil kerja yang sangat baik, dimana kinerja akan dinilai berdasarkan indikator yang telah ditetapkan kedalam aturan-aturan yang berlaku, sehingga pekerja akan melakukan pekerjaan yang tidak diluar dari aturan yang diberikan suatu perusahaan, adapun kompetensi yang dimiliki akan berhubungan dengan tingkat pekerjaan yang akan dilaksanakan.

Proses kerja yang diberikan akan disesuaikan dengan kompetensi yang ada pada pekerja, sehingga karyawan dapat menguasai aturan pekerjaan dan pekerjaan sudah memiliki standar yang spesifik berdasarkan kemauan dan kemampuan karyawan.

Adapun motivasi yang menjadi kompetensi itu bisa dimiliki oleh karyawan, dimana karyawan akan diberikan pelatihan untuk menambah pengetahuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil dan melalui standar yang sudah ditetapkan, dimana hasil kerja akan melalui pemeriksaan oleh pimpinan yang ditugaskan sebagai atasan sekaligus pengagung jawab oleh hasil dari kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dimana seorang pimpinan sebelumnya sudah melalui proses pelatihan dan memiliki kompetensi di bidang yang akan dikerjakan, sehingga seorang pimpinan tidak bisa di tipu atau diakalin karena sudah memiliki dasar pondasi yang kuat sebagai pimpinan yang berpengalaman dan memiliki potensi, artinya pimpinan menguasai bidang ilmu dan pengetahuan yang mumpuni.

Pengetahuan dan kemampuan dari pimpinan inilah yang akan diterapakan kepada karyawan, jadi semua pekerjaan diseleksi dan perikasa sesuai dengan standar hasil dari perusahaan dengan faktor-faktor yang sudah ditetapkan.

Kompetensi menjadi isu penyebab tingkat pendidikan yang menjadi pembicaraan dilingkungan yang berhubungan dengan pendidikan. Pemimpin organisasi berlomba-lomba menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) menjadi prioritas utama dalam mengelola organisasi agar dapat memenangi persaingan usaha yang sangat kompetitif. Berbagai teknologi, *tools* manajemen yang tersedia dapat ditiru oleh pesaing perusahaan atau organisasi kita, namun keunggulan sumber daya manusia yang dimiliki seperti kreativitas yang dihasilkan dan keunikan yang mereka miliki sebagai *human capital* menjadi salah satu kunci untuk berkompetisi.

Kegunaan dalam peningkatan dari hasil yang baik didasarkan dari kompetensi yang dimiliki. Pembentukan kompetensi seseorang diyakini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Faktor internal merupakan faktor bawaan (genetik), sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan kompetensi seseorang secara akumulatif sejak kecil seperti pendidikan dan pengalaman yang diperoleh selama hidupnya. Penerapan kompetensi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan seseorang menggunakan pemikiran intelektual (kognitif) dan mengendalikan emosinya.

Kompetensi mempengaruhi cara pandang, tindakan, dan karakter seseorang. Orang yang memiliki kompetensi dapat menggunakan pemikiran intelektual dan emosinya sesuai dengan yang dibutuhkan pekerjaannya, sehingga dapat berprestasi unggul dalam bekerja. Karena itu, penerapan prinsip kompetensi untuk

pengembangan manusia adalah dengan membuat manusia mampu memanfaatkan apa yang terbaik dari dirinya. Sesuatu yang terbaik dari seseorang adalah sesuatu yang menjadi pusat prestasi, dapat dikembangkan, tidak mudah hilang dan menggambarkan jati diri orang tersebut. Hal ini tercipta apabila semua komponen kompetensi bersinergi pada tubuh orang tersebut pada saat manusia berinteraksi dengan lingkungan pekerjaannya. Permasalahan-permasalahan seperti ini dapat di koordinasikan sesuai dengan standar yang telah diberlakukan.

Kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi *differentiating* adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain (Fogg, Luthans 2004).

Kompetensi memberikan beberapa manfaat kepada karyawan dan organisasi sebagai berikut (Moehariono (2012), :

- Behavior
- Skill
- Knowledge
- Personal
- Attributes

Sifat-sifat yang dapat ditimbulkan yang memiliki ciri khas dari kompetensi melalui proses pelatihan dan daya tangkap yang dimiliki masing-masing karakter yang dimiliki dan bisa menjadi pondasi dasar yang sangat utama bagi pengembangan dan luaran bagi pekerja :

- a. Adanya transparan relevansi dari pelatihan sebagai proses untuk menularkan kemampuan dan

keterampilan serta bakat potensi dalam berkarir.

- b. Kejelasan peluang untuk pegawai dalam hak mendapatkan peluang yang lebih baik dengan pelatihan pemberian program-program untuk pegawai.
- c. Tujuan akhir yang tidak salah sasaran untuk kemajuan dalam berkarir.
- d. Pengembangan pegawai dan pengetahuan mengenai proses pelatihan merupakan nilai tambah pada kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing individu pegawai.
- e. Penempatan yang dalam jenjang karir lebih jelas. Dimana posisi awal pada jabatan, pegawai biasanya bisa menganalisa perbandingan dengan persyaratan dalam proses posisi yang baru. Dengan 20% kompetensi dan kemampuan yang dimiliki.
- f. Standar yang ditentukan dalam kinerja masing-masing ditentukan melalui standar kompetensi yang sangat relevan dan objektif.
- g. Adanya penambahan kemampuan dan dapat dikembangkan sebagai kelebihan dari SDM karyawan.

Keuntungan bagi perusahaan :

- a. Pengelompokan yang sesuai dengan keputusan yang akurat sesuai kompetensi karyawan yang menjadi kebutuhan.
- b. Dimana dalam proses bekerja sangat diperlukan proses rekrut yang sesuai dengan kompetensi dalam peningkatan kompetensi pelamar pekerjaan.
- c. Latar belakang pelatihan dan pendidikan sebagai persyaratan dari perusahaan yang difokuskan pada kemampuan bagi pelamar kerja.
- d. Jalur tamatan dan bukti pelatihan sangat berguna bagi persyaratan perusahaan untuk mengajukan pelatihan yang akan dilakukan penyedia dalam pelatihan baik internal maupun eksternal dalam proses kompetensi yang diakui.

- e. Keputusan akhir dari suatu perusahaan berdasarkan keterampilan dan pendidikan akan kompetensi bagi pelamar.
- f. Hasil akhir dari pelatihan sebelumnya yang akan dinilai secara reliable dan memiliki landasan dasar yang sudah ditetapkan dan berkukuatan hukum.

Perubahan sangat muda dilakukan melalui proses analisa yang mengakibatkan terjadinya perubahan dan dapat diidentifikasi.

Konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar, dengan berbagai alasan yaitu (Ruky, 2003 dikutip dari Edy Sutrisno, 2009) :

- a. Untuk mencapai apa yang menjadi tujuan sebelumnya. Keterampilan, pengetahuan menjadi salah satu dasar dalam model kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan yang akan berpengaruh langsung kepada hasil kerja bahkan prestasi kerja, dimana hal tersebut sangat membantu luaran dalam bidang SDM dimana keputusan diambil secara subjektif.
- b. Dalam proses seleksi pegawai menggunakan sarana perlengkapan untuk proses rekrutmen sebagai calon pekerja, dimana alat dalam proses rekrut merupakan sesi wawancara menjadi salah satunya, dari proses wawancara akan melihat karakter dari para calon pegawai, dimana akan diarahkan sesuai dari kompetensi yang dimiliki. Sehingga perusahaan dalam proses rekrutmen calon pekerja tidak sembarangan dalam melakukan proses rekrut.
- c. Adanya hasil yang sangat baik , dimana hasil ini menjadi tujuan akhir dari suatu pekerjaan maupun pelatihan , sehingga hasil yang sangat baik akan berimbas pada kinerja pegawai dimana pegawai akan diberikan pengembangan diri

sehingga kemampuan yang dimiliki mampu diterapkan di perusahaan.

- d. Landasan dalam perkembangan, dimana sistem remunerasi dianggap lebih adil, terarah dan sangat transparan. Kebijakan ini sangat diharapkan oleh pegawai dengan adanya keterkaitan antara kebijakan perilaku pegawai dengan keputusan perusahaan.
- e. Adanya kemudahan dalam perubahan, kemampuan dan sifat dari pekerjaan gampang berubah dikarenakan tingkat kebutuhan yang semakin meningkat dan ini menyebabkan proses pelatihan yang bertambah dalam menilai kemampuan kinerja pegawai. Pemerataan sifat perilaku kinerja dalam perusahaan. Adapun pedoman dalam meningkatkan pengembangan kompetensi dari pegawai.

Pengertian hotel

Di zaman yang serba modern ini dunia pariwisata berkembang sangat cepat, banyaknya daerah-daerah yang ada di Indonesia yang berlomba-lomba untuk mempromosikan jenis pariwisata yang ada di daerahnya masing-masing. Dengan berkembangnya sektor pariwisata seperti sekarang ini juga mempunyai dampak positif terhadap faktor pendukung bagi dunia pariwisata antara lain : biro perjalanan wisata, hotel, dan pramuwisata.

METODOLOGI

Jenis kualitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini, yang terfokus pada pendekatan dan terjun langsung kelapangan guna mendapatkan data dan hasil yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Adapun sebagai bukti telah melakukan survei yaitu dengan dokumentasi foto di lokasi yang menjadi tempat penelitian yang akan diangkat.

Menurut Sugiyono, (2009) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti

pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Data kualitatif, meliputi informasi tentang lokasi penelitian, dan hal yang terkait dalam penelitian ini.

Sumber Data

1. Sumber data primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian.
2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber lain, baik yang sudah diolah maupun belum, yang menunjang penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: profil tingkat kunjungan wisatawan, profil daerah pariwisata di Kota Berastagi serta dokumen-dokumen dan teori-teori dari berbagai pustaka yang digunakan sebagai panduan dalam penelitian ini.

Instrumen Penelitian

Berangkat dari jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sesuai dengan fokus masalahnya, maka penelitian ini menggunakan instrumen atau alat pengumpul data yang terdiri dari: (1) pedoman wawancara, (2) pedoman observasi atau pengamatan langsung, (3) kuesioner, dan (4) pedoman studi dokumentasi.

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner dan wawancara, dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan lembar kuisisioner kepada karyawan yang bekerja di hotel bintang 4 yang ada di Berastagi dan wawancara kepada manajemen hotel.

2. Observasi, dalam penelitian ini dengan cara pengamatan secara langsung di daerah penelitian.
3. Dokumentasi, dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan literatur dari perpustakaan, informasi-informasi tertulis baik dari instansi terkait maupun berasal dari internet yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh data sekunder. Keseluruhan data dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif.

Metode dan Teknik Analisis Data

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan kompetensi karyawan yang bekerja di hotel bintang 4 yang ada di Berastagi.

Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Keseluruhan data dalam penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif, Terkait dengan itu, maka dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) kodifikasi data, (3) interpretasi data, (4) verifikasi data, dan (5) penarikan kesimpulan. Hasil analisis data akan dideskripsikan secara naratif, faktual, dan aktual, sehingga mewakili keseluruhan dimensi penelitian sebagaimana yang diprasyarakatkan oleh fokus masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Kota Berastagi terletak di dataran tinggi Karo, Propinsi Sumatera Utara, Indonesia. Karena terletak pada dataran tinggi maka suhu udara di daerah ini terkenal sejuk dan cenderung dingin.

Keadaan Umum Kota Berastagi

a) Letak Geografis

Secara Geografis letak Kabupaten Karo berada diantara 2°50'–3°19' Lintang Utara dan 97°55'–98°38' Bujur Timur

dengan luas 2.127,25 Km² atau 2,97 persen dari luas Propinsi Sumatera Utara. Kabupaten Karo terletak pada jajaran Bukit Barisan dan sebagian besar wilayahnya merupakan dataran tinggi. Dua gunung berapi aktif terletak di wilayah ini sehingga rawan gempa vulkanik. Wilayah Kabupaten Karo berada pada ketinggian 200 - 1.500 M di atas permukaan laut. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Langkat dan Kabupaten Deli Serdang, sebelah Selatan dengan Kabupaten Dairi dan Toba Samosir, sebelah Timur dengan Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Simalungun dan sebelah Barat dengan Propinsi Nangroe Aceh Darusalam.

b) Iklim

Kabupaten Karo beriklim tropis dan mempunyai dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan pertama mulai bulan Agustus sampai dengan bulan Januari dan musim kedua pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei, sedangkan musim kemarau biasanya pada bulan Februari, Juni dan Juli. Suhu udara berkisar antara 15,6°C sampai dengan 23,0°C dengan kelembaban udara rata-rata setinggi 89,12 persen.

c) Aksesibilitas

Dari bandara Kuala Namu dapat menggunakan taksi bandara menuju ke daerah Padang Bulan, dengan tarif taksi bandara sekitar Rp.150.000,- menuju stasiun bis Sinabung Jaya, Sutra, Aronta, Borneo dan Murni di daerah Padang Bulan. Ongkos Bis dari Medan ke Berastagi sekitar Rp. 20 Ribu dengan jarak tempuh sekitar 90 km dan waktu tempuh sekitar 70 – 90 menit melewati hutan dan pegunungan.

Hotel Bintang 4 di Berastagi

1. Hotel Sibayak Berastagi

Hotel Sibayak Internasional adalah sebuah resor bintang 4 yang terletak di dataran tinggi Berastagi, 60 kilometer atau satu setengah jam dengan mobil dari

Medan, ibu kota provinsi Sumatera Utara. Hotel Sibayak dibangun di tanah 3,6 hektar tepat di kaki bukit Gundaling. Suhu berkisar dari yang sejuk 18 hingga 26 derajat Celcius sepanjang tahun. Hotel ini beralamat di Jl. Merdeka, Gundaling I, Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22156 Phone: (0628) 91301.

Resort yang terdekat adalah Hotel Sibayak Internasional hanya kurang lebih hanya 5 menit jalan kaki dari pasar buah lokal. Dimana fasilitas dari resort ini sangat lengkap seperti wifi gratis di tempat umum dan 15 menit dengan mobil ke Lembah Gundaling. Sibayak Hotel dapat dicapai dalam waktu 15 menit berkendara dari Berastagi, di mana beberapa sumber air panas dapat ditemukan.

Tv kabel, kamar mandi suite, dan area duduk, pengering rambut dan meja kerja sebagai fasilitas yang ada di dalam kamar. Pengering rambut dan meja kerja juga tersedia. Sibayak Hotel memiliki kolam renang outdoor dan restoran dan bar di tempat. Meja layanan wisata di hotel ini menawarkan informasi tentang hiburan dan layanan penyewaan mobil.

Fasilitas yang dimilikidi antaranya :

Outdoor

- Perabotan luar ruangan
- Fasilitas BBQ (Biaya tambahan)
- Teras
- Taman

Kolam renang dan pusat kesehatan

- Kolam renang
- Pijat seluruh tubuh
- Payung matahari
- Kursi berjemur
- Kolam dangkal
- Handuk
- Kolam Renang Outdoor
- Pijat (Biaya tambahan)
- Spa & Pusat Kesehatan (Biaya tambahan)

Kegiatan

- Berkuda Lokasi berbeda (Biaya tambahan)

- Hiking (Biaya tambahan)
- Rental sepeda (biaya tambahan)
- Karaoke (Biaya tambahan)
- Tennis Meja (Biaya tambahan)
- Biliar (Biaya tambahan)
- Taman Bermain Anak
- Lapangan Tennis (Biaya tambahan)

Layanan resepsionis

- Fasilitas ATM di-tempat
- Penitipan Bagasi
- Layanan Tiket
- Meja Layanan Wisata
- Penukaran Valuta Asing
- Resepsionis 24 Jam

2. Sinabung Hills Hotel

Sinabung Hills hotel yang berada di Kabupaten Karo Kota Berastagi, dimana hotel ini memiliki fasilitas yang baik untuk pengunjung dimana Sinabung Hills Hotel memiliki pemandangan yang indah dan langsung menghadap ke salah satu gunung Sinabung yang masih aktif. Para tamu dapat menggunakan fasilitas lain seperti lapangan olah raga dan lainnya.

3. Hotel Grand Mutiara Berastagi

Hotel Grand Mutiara beralamat di Jl. Peceren No. 168, Berastagi, Sumatera Utara 22156, Indonesia. Nikmati pengalaman keindahan Berastagi melalui Grand Mutiara Hotel Berastagi. Pesona alam Sumatra, kenyamanan dengan fasilitas modern, layanan yang ramah, kamar tamu yang elegan, fasilitas ruang rapat dan ruang serba guna, makanan yang penuh cita rasa semuanya menyatu sempurna di Grand Mutiara Hotel Berastagi.

4. Mieke Holiday Hotel Berastagi

Mikie Holiday adalah tempat yang sempurna untuk menemukan harta karun Sumatera Utara, baik dari sentuhan alam dan angin gunung yang segar di mana hotel resor ini terletak dengan interior alami tempat tinggal eksklusif, atau petualangan wahana dan permainan di Funland Theme Taman. Ada sesuatu untuk semua orang di keluarga di Mikie Holiday.

Mikie Holiday menawarkan kepada tamu fasilitas hotel berlayanan lengkap yang menawarkan fasilitas mewah, akomodasi layanan lengkap, restoran berlayanan lengkap, dan layanan pribadi dan profesional tingkat tertinggi. Setiap kamar di Mikie Holiday mengikuti desain minimalis, memaksimalkan yang terbaik dari alam untuk menciptakan suasana seperti zen. Fasilitas lain yang tersedia adalah ruang rapat, fasilitas pertemuan dan ruang rapat pribadi dan lengkap kami menawarkan lingkungan bisnis yang penuh gaya yang memenuhi semua kebutuhan bisnis tamu.

Kompetensi Karyawan Hotel Bintang 4 yang ada di Berastagi

Secara keseluruhan karyawan hotel yang bekerja di hotel yang adalah yang berlatar belakang pendidikan umum, hanya ada beberapa karyawan di hotel yang tingkat pendidikannya sarjana (Strata 1 atau Diploma III) dan karyawan tersebut bertugas di *back office*, untuk bagian yang langsung melayani tamu semua berlatar belakang pendidikan umum dan cenderung seluruh karyawan yang di jadikan sample menyebutkan mereka belum terbiasa mendengar kata kompetensi apalagi mengetahui kompetensi apa yang harus dimiliki di bidang kerjanya masing masing karena dari pihak manajemen sendiri kurang mensosialisasikan hal tersebut kepada karyawan di hotel. Sehingga perlu pembinaan lagi melalui *in house training* untuk menyamakan kompetensinya dengan yang seharusnya berlatar belakang pendidikan dari SMK Pariwisata atau D3 Perhotelan.

Secara umum yang pekerja yang ada di hotel di Berastagi belum tersentuh oleh sertifikasi kompetensi, hal ini di sebabkan kurangnya peran serta pemerintah daerah dalam memfasilitasi kebutuhan kompetensi bagi SDM hotel yang ada di Berastagi. Dengan kata lain belum ada karyawan hotel yang bekerja di hotel yang ada

memiliki sertifikat kompetensi yang tentunya hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan dan operasional dalam pengelolaan hotel yang ada di Berastagi.

Komitmen manajemen hotel bintang 4 yang ada di Berastagi terhadap peningkatan kompetensi karyawan yang bekerja di hotel

Sertifikasi Kompetensi saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah, agar kompetensi yang di miliki karyawan dapat lebih dihargai dalam bentuk kompensasi yang diterima oleh karyawan tersebut. Latar belakang pendidikan seseorang tentu sangat berpengaruh terhadap kemampuan seseorang tersebut melakukan pekerjaan sesuai dengan keahlian pendidikannya.

Kualitas operasional akan baik bila yang melaksanakan pekerjaan tersebut cakap dan trampil dalam melaksanakannya, bila kondisi di atas sekarang sedang berlangsung di semua hotel yang ada, maka secara umum dapat di gambarkan bahwa kualitas operasional hotel di Berastagi masih belum maksimal.

Manajemen hotel bintang 4 yang ada Berastagi secara umum saat ini sudah mulai membuat perencanaan terhadap pengakuan kompetensi bagi karyawannya dalam bentuk pelatihan dan perencanaan mengikuti uji kompetensi yang di selenggarakan oleh PHRI, walaupun masih di tahap perencanaan, tentunya hal ini membawa hal positif terhadap dukungan manajemen kepada pengakuan kompetensi karyawan yang ada di hotel di kota Berastagi.

Peran pemerintah Kabupaten Karo terhadap kompetensi pegawai yang bekerja pada hotel berbintang di Kota Wisata Berastagi

Peran pemerintah tentu sangat diharapkan menjadi faktor pendukung yang paling penting dalam pengakuan kompetensi yang dimiliki bagi setiap masyarakat yang ada di daerah tersebut.

Begitu juga halnya di Kabupaten Karo sebagai salah satu Kabupaten yang memiliki tingkat kunjungan wisata yang baik di provinsi Sumatera utara.

Kompetensi yang baik yang di miliki karyawan hotel dalam melayani wisatawan yang berkunjung di Kabupaten ini khususnya kota Berastagi tentu menjadi salah satu modal agar tingkat kunjungan wisatawan stabil di daerah ini.

Sampai saat ini belum ada kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan atau uji kompetensi yang lakukan bagi karyawannya yang bekerja di hotel yang ada di Berastagi sebagai bentuk dukungan dari pemerintah Kabupaten Karo terhadap kompetensi SDM yang ada di daerah tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. Karyawan yang bekerja di industri hotel yang ada di kota Berastagi belum tersentuh oleh sertifikasi kompetensi sehingga secara umum akan berpengaruh terhadap kualitas operasional di hotel dalam memberikan pelayan yang terbaik kepada tamu.
2. Manajemen Hotel bintang 4 yang ada di Berastagi belum ada melaksanakan kegiatan uji kompetensi bagi karyawan yang bekerja di hotel, sehingga belum mengetahui sejauhmana kemampuan karyawannya dalam melakukan kerjanya sesuai dengan kompetensinya masing-masing.
3. Belum ada kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan atau uji kompetensi yang lakukan bagi karyawannya yang bekerja di hotel yang ada di Berastagi sebagai bentuk dukungan dari pemerintah Kabupaten Karo terhadap kompetensi SDM yang ada di Berastagi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak hotel dan pemerintah adalah :

1. Disarankan kepada manajemen hotel agar dalam meningkatkan kinerja karyawan maka perlunya memperhatikan masalah kompetensi karyawan, khususnya yang berkaitan dengan keterampilan kerja pegawai dalam menangani setiap pekerjaan yang diberikan.
2. Disarankan kepada manajemen hotel yang ada di Berastagi agar mulai membuat perencanaan dan melaksanakan kegiatan uji kompetensi bagi karyawannya sehingga dapat di ketahui kompetensi dari karyawan yang di miliki oleh masing – masing hotel.
3. Kepada Pemerintah Kabupaten Karo agar kiranya mulai menjalin kerjasama dengan PHRI dalam merencanakan pelatihan atau uji kompetensi bagi karyawan hotel yang bekerja di Kota Berastagi sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap pengakuan kompetensi yang di miliki karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga penelitian dapat dipublikasikan di Jurnal Akademi Pariwisata Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fogg, Luthans. (2004). *Organizational Behaviour*. NY: MC Graw-Hill Book.
- Kravetz. First published: 26 May 2004 Full publication history; DOI: 10.1002/col.20040 View/save

citation; Cited by (CrossRef): 0 articles Check for updates.

- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruky. (2003). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Biodata:

Andora Jusuf Ahmad adalah dosen dengan jabatan lektor di Politeknik Pariwisata Medan.