

**Analisis *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* terhadap Kinerja di Hotel  
(Studi Tentang Kinerja Alumni Victoria Hotel School)**

**Novita Putri Untari <sup>1)</sup>, Sudarwati <sup>2)</sup>, Ida Aryani Diyah Purnomo Wulan <sup>3)</sup>**  
<sup>123)</sup>*Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta*  
**e-mail: novitauntari92@gmail.com**

***Abstract***

*This analysis is to know the influence of attitude, knowledge and skill on the performance of Victoria Hotel School alumni at the hotel. The method in this research is quantitative method using multiple linear regression as its analysis tool. a questionnaire was given to several HRD hotels to assess the 80 alumni of Victoria Hotel School who had worked. The result of this research attitude, Knowledge and skill influence simultaneously and partially to the performance at Hotel. for the influence of variable independent attitude, Knowledge and skill have percentage equal to 51,3% while the rest 48,7% influenced by other free variable like motivation, leadership style, work environment and job satisfaction .*

**Keyword:** *Attitude, Skill, Knowledge, Kinerja*

## **PENDAHULUAN**

Bisnis perhotelan adalah bisnis yang sangat cocok untuk investasi jangka panjang. Pertumbuhan hotel terjadi sangat pesat terutama di lima tahun terakhir ini, pertumbuhan tersebut akan terus berlangsung seiring dengan kemajuan destinasi pariwisata yang akan terus berkembang dan bermunculan di Indonesia. Menurut Kompas.com (24 Maret 2016) tingkat hunian hotel di Indonesia mengalami kenaikan dari 2,5 persen menjadi 56,3 persen di Februari 2016. Banyaknya kebutuhan karyawan hotel maka banyak pula lembaga pelatihan kerja atau bahkan sekolah tinggi perhotelan yang bermunculan. Persaingan sekolah-sekolah perhotelan ini tidak kalah dengan persaingan hotel, setiap lembaga pelatihan kerja perhotelan menonjolkan penempatan- penempatan kerjanya.

Sebuah lembaga pendidikan memiliki standart mendidik mahaiswanya masing-masing termasuk Victoria Hotel School. Victoria Hotel School memiliki jaminan 100% penempatan karena bekerjasama dengan Azana Hotel dan Resort Management. Dalam dunia perhotelan seorang karyawan hotel harus memiliki *attitude*, *Knowledge* dan *skill* yang memadai. Mahasiswa Victoria Hotel School yang sudah bekerja beberapa diantaranya sudah memiliki jenjang karir yang cepat meningkat. Namun, beberapa diantaranya juga mengalami kendala dalam mengembangkan karirnya.

Banyaknya masukan dari beberapa HRD (Human Resources Development) sebagian alumni Victoria Hotel School tidak diperpanjang kontraknya dengan alasan kurang tertatanya *attitude* (sikap), minimnya *Knowledge* (pengetahuan) dan kurang terasahnya *skill* (ketrampilan). Dalam hal ini nama almamaterlah yang akan menjadi sorotan. Baik buruknya alumni terutama berhasil atau tidaknya pembelajaran akan sangat mempengaruhi nama baik dan standar kualitas lulusan Victoria Hotel School. Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh parsial *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* alumni victoria hotel school terhadap kinerja di hotel.
2. Mengetahui pengaruh simultan *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* alumni victoria hotel school terhadap kinerja di hotel.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kuantitas dan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya (Mangkunegara (2009)). Menurut Dharma (2003), untuk menjamin keberhasilan kinerja, maka sebelumnya harus ditetapkan standar dalam mengukur kinerja, adapun standar tersebut antara lain:

1. Kuantitas hasil kerja
2. Kualitas hasil kerja
3. Ketetapan waktu

### ***Attitude***

Robbins (2007) menyatakan bahwa *attitude* merupakan eksposisi evaluasi yang dapat diterima maupun tidak dapat diterima terhadap suatu obyek atau kejadian. Ada 3 komponen *attitude* yaitu:

1. komponen kognitif
2. komponen afektif
3. komponen perilaku.

### ***Knowledge***

Notoatmodjo dalam Fitri (2013) menjelaskan bahwa *Knowledge* merupakan hasil dari suatu observasi terhadap obyek dengan panca indra. Uriarti (2008) menyatakan ada 2 tipe *Knowledge* yaitu:

1. Tacit *Knowledge*
2. Explicit *Knowledge*.

### ***Skill***

*Skill* adalah potensi untuk meningkatkan pengetahuan yang diperoleh melalui latihan dan pengalaman dalam melakukan pekerjaan, sehingga seseorang dapat lebih cepat menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Dunette (1976), ketrampilan adalah kemampuan untuk mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui pelatihan serta pengalaman dalam melaksanakan beberapa tugas sehingga seseorang terlatih untuk dapat bekerja lebih bernilai dan lebih cepat. Menurut leighbody dalam Akhmas (2011:4), penilaian ketrampilan mencakup:

1. Kemampuan menggunakan alat dan sikap kerja
2. Kemampuan menganalisis suatu pekerjaan dan menyusun urutan pekerjaan.
3. Kecepatan mengerjakan tugas

4. Kemampuan membaca gambar dan simbol
5. Keserasian bentuk dan ukuran yang telah ditentukan.

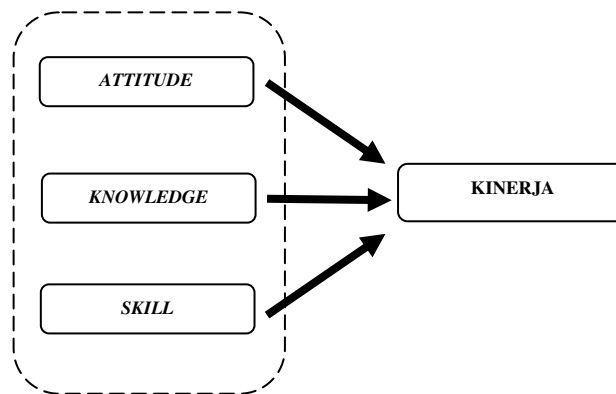
### Landasan Empirik

Pada penelitian Kandou (2016) menemukan bahwa *Knowledge* manajemen tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja sedangkan, *skill* dan *attitude* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank SulutGo manado. Femella et al (2015) dalam penelitiannya, menyatakan bahwa keterampilan dan sikap kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Chres F. P Laoh, Et al (2016) dalam penelitiannya secara parsial dan simultan keterampilan dan sikap kerja mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Bank National Nobu area Manado.

### Kerangka Pemikiran

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan gambar kerangka pemikiran dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa penelitian ini bermaksud menganalisa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* terhadap variabel terikat yaitu kinerja baik secara parsial maupun secara simultan.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan regresi liner berganda sebagai alat analisisnya.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Alumni Victoria Hotel School tahun 2015- 2017 yang sudah penempatan atau bekerja yang berjumlah 138 alumni. Sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini menurut Hair et al, dalam Prawira (2010) adalah  $(n \times \text{jumlah indikator})$  5 X 16 indikator penelitian yaitu 80 sampel.

### Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 20. Model persamaan regresi yang digunakan ialah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel keputusan konsumen
- X<sub>1</sub> = Variabel *Attitude*
- X<sub>2</sub> = Variabel *Knowledge*
- X<sub>3</sub> = Variabel *Skill*
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi *Attitude*
- b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi *Knowledge*
- b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi *Skill*
- e = error term kesalahan pengganggu

### Uji t

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* secara parsial, serta digunakan untuk mengukur signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait. Penelitian ini dikatakan signifikan apabila nilai t hitung > t tabel dengan significance 5%.

### Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* terhadap kinerja alumni victoria hotel school. Syarat penelitian ini dikatakan signifikan adalah nilai F hitung > F tabel 0,05.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji-t

Hubungan	Hasil T-Hitung	Sig.	Keterangan
<i>Attitude</i>	4,482	0.000	Signifikan
<i>Knowledge</i>	3,058	0.003	Signifikan
<i>Skill</i>	2,639	0.010	Signifikan

Sumber: data primer yang diolah, Mei 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel *attitude*, *Knowledge* dan *Skill* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Hasil observasi t-tabel yang menunjukkan nilai 1,991 lebih kecil dari t-hitung dari SPSS yang hasilnya *attitude* 4,482, *knowledge* 3,058, dan *skill* 2,639. Nilai signifikansi pada tabel juga menunjukkan nilai dibawah 0.05. Berdasarkan hasil statistik, disimpulkan bahwa variabel *attitude*, *knowledge* dan *skill* memberi pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**Tabel 2. Hasil Uji F**

Hubungan	Hasil F- Hitung	Sig.	Keterangan
Uji Simultan	28.689	.000 <sup>b</sup>	Signifikan

Sumber: data primer yang diolah, Mei 2018

Mengingat nilai F hitung > F tabel yaitu (28,682 > 2,72) dan nilai signifikansi (p-value) < 0,05 yaitu (0,000 < 0,05), maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti *attitude*, *knowledge* dan *skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja Diduga *attitude*, *knowledge* dan *skill* secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Hasil Uji F pada Tabel 2 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel bebas secara simultan (X1, X2, X3) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kata lain, *Knowledge*, *attitude* dan *skill* sebagai sebuah kesatuan, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh *attitude* terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel dapat diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu (4,482 > 1,992) dan nilai signifikansi (p-value) < 0,05 yaitu (0,000 < 0,05), berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *attitude* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh *knowledge* terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel diperoleh nilai t hitung > t tabel yaitu (3,058 > 1,992) dan nilai signifikansi (p-value) < 0,05 yaitu (0,001 < 0,05), berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh *skill* terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel dapat diperoleh nilai t hitung > t tabel yaitu (2,639 > 1,992) dan nilai signifikansi (p-value) < 0,05 yaitu (0,000 < 0,05), berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Dari hasil uji hipotesis secara simultan pengaruh *attitude*, *knowledge* dan *skill* terhadap variabel dependen yaitu kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel dengan uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu (28,689 > 2,72) dan nilai signifikansi (p-value) < 0,05 yaitu (0,000 < 0,05), maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti *attitude*, *knowledge* dan *skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dapat diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,513. Maka dapat diartikan bahwa proporsi pengaruh variabel independen yang terdiri dari *attitude*, *knowledge* dan *skill* terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel sebesar 51,3% sedangkan sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain seperti motivasi, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah :

1. *Attitude* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.
2. *Knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.
3. *Skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.
4. *Attitude*, *Knowledge* dan *Skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja alumni Victoria Hotel School di Hotel.

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini:

1. Peningkatan praktek selama pembelajaran dan lebih selektif dalam mencari tempat *On The Job Training* (hotel) yang memiliki ritme kerja tinggi guna meningkatkan *skill* alumni.
2. Dalam meningkatkan *attitude* maka perlu memperbanyak forum diskusi pada saat pembelajaran agar setiap mahasiswa dapat menghargai pendapat satu sama lain, perlu diadakan game-game secara berkelompok agar lebih mengenal tentang cara memimpin dan dipimpin serta menambah seminar-seminar motivasi untuk para mahasiswa agar terbentuk pola-pola pemikiran yang lebih positif.
3. Memperbanyak kuliah umum yang mengundang para praktisi-praktisi hotel bersertifikasi untuk saling bertukar informasi, memperkenalkan serta mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kompetisi-kompetisi perhotelan, menambah kegiatan study banding di tempat-tempat wisata, media massa, serta kantor-kantor pemerintahan guna meningkatkan *Knowledge* mahasiswa.

## REFERENSI

- Boby Teofilus Warouw dan Lotje Kawet.2014. Knowledge Management Terhadap Kinerja Operasional pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Manado. **Jurnal EMBA**. Vol.2 No.1
- Chaterina Melina Taurisa dan Intan Ratnawati.2012. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang). **Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)**. Vol.19 No.2.
- Chres F. P. Laoh, Bernhard Tewal dan Sem G Oroh.2016. Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Ketrampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado). **Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi**. Vol.16 No.04
- Devinta, Clara. 2015. **Knowledge, Skill dan Attitude dalam Dunia Kerja**. <http://blog.ccg.co.id/2015/12/knowledge-skill-dan-attitude-dalam.html>. diakses tanggal 6 Nopember 2017.
- Erlinda Ragawanti, Bambang Swasto S, dan Arik Prasetya. 2014. Pengaruh *On The Job Training* dan *Off The Job Training* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PR. Sejahtera Abadi). **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**. Vol. 8 No.2
- Giyati. 2017. Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Produksi Bagian Pemintalan di PT. Sari Warna Asli Textil Industri Boyolali. **Skripsi**. tidak dipublikasikan. Surakarta

- Habib Ahmad, Khursheet Ahmad, dan Idress Ali Shah.2010. *Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude toward Work and Organizational Commitment*. **European Journal of Social Sciences**. Vol.18, No. 2.
- Ikramahwati.2016. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari). **Skripsi**. Tidak dipublikasikan. Kendari.
- Natalia Kosasih dan Sri Budiani.2007. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel). **Jurnal Manajemen Perhotelan**. Vol.3 No. 2
- Nurlaila, 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia I**. LepKhair.
- Pipin Widayarsi.2017. Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan, Konsep Diri dan Nilai-nilai, dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi pada DISHUBKOMINFO Kab. Banyumas. **Multiplier**. Vol. I No. 2
- Purwanto, Endy. 2016. **BPS: Tingkat Hunian Hotel Berbintang Naik**. Tersedia:<http://bisniswisata.co.id/bps-tingkat-hunian-hotel-berbintang-naik/>. Diakses: 12 april 2017.
- Satria Herdananda dan Drs. Didiek Purwadi, M.Si.2016. Kualifikasi Pengetahuan dan Keterampilan Tukang Pasang Batu Non Sertifikasi Berdasarkan SKKNI pada Proyek Perumahan Sederhana di Wilayah Sidoharjo. **Rekayasa Teknik Sipil**. Vol.1, No.1
- Yunita Lidya Kandou, Vactor P. K. Lengkong dan Greis Sendow.2016. Pengaruh *Knowledge Management, Skill* dan *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bank Solutgo Kantor Pusat di Manado). **Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi**. Vol.16 No. 01