

SKRIPSI

**ANALISIS KOMPETENSI DAN PENGALAMAN STAF
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SWISS-BELHOTEL RAINFOREST - BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

I GUSTI AGUNG PUTRI PRADNYA DEWANTI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KOMPETENSI DAN PENGALAMAN STAF
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SWISS-BELHOTEL RAINFOREST - BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

I GUSTI AGUNG PUTRI PRADNYA DEWANTI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) ,701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : I Gusti Agung Putri Pradnya dewanti
Nomor Induk : 2015744144
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Dan Pengalaman Staf Front Office Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Swiss-Bel Hotel Rainforest - Badung

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

I Made Widiartara, S.Psi.,M.Si
NIP. 197902182003121002

Badung,
Pembimbing II,

Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA. Ph. D
NIP. 196312311992031013

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kompetensi dan Pengalaman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest - Badung
2. Pelaksana
 - a. Nama : I Gusti Agung Putri Pradnya Dewanti
 - b. NIM : 2015744144
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung,

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


I Made Wjiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 19790218003121002


Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA., Ph.D
NIP. 196312311992031013

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KOMPETENSI DAN PENGALAMAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI SWISS-BELHOTEL RAINFOREST - BADUNG

Oleh:

I GUSTI AGUNG PUTRI PRADNYA DEWANTI
NIM 2015744144

Disahkan,

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



Drs. Ida Bagus Artha
Adnyana, M.Hum
NIP. 196312311989031023

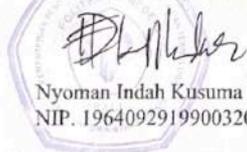


Lily Marheni, SH
NIP. 196409071991032002



I Komang Mahayana Putra,
SE.,M.M
NIP. 196310171990031003

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 29 Agustus 2024...
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,


Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

**“Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung.
Buat Jalanmu Sendiri dan Tinggalkan Jejak.”**

PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terima kasih kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kompetensi dan Pengalaman Staf Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest - Badung” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada dan persembahkan kepada :

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa.
 2. Keluarga besar Swiss-Belhotel Rainforest - Badung yang telah memberikan izin untuk melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) serta membantu memberikan informasi yang dibutuhkan.
 3. Teman-teman Prodi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.
- Serta semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

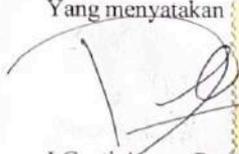
ANALISIS KOMPETENSI DAN PENGALAMAN STAF *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SWISS-BELHOTEL RAINFOREST - BADUNG

adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftarpustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 29 Agustus 2024
Yang menyatakan

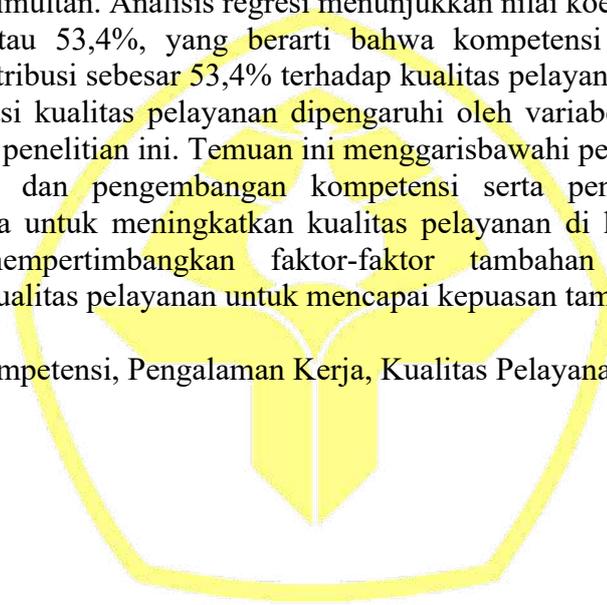


I Gusti Agung Putri Pradnya Dewanti
NIM 2015744144

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pengalaman Staf dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik penentuan sampel insidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan tamu yang menginap di Swiss-Belhotel Rainforest - Badung. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada para responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan pengalaman memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,534 atau 53,4%, yang berarti bahwa kompetensi dan pengalaman memberikan kontribusi sebesar 53,4% terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, 46,6% dari variasi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi serta pengakuan terhadap pengalaman kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Manajemen hotel perlu mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu yang optimal.

Kata Kunci: Kompetensi, Pengalaman Kerja, Kualitas Pelayanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of competence and experience on improving service quality, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative with an incidental sampling technique. The sample in this study consisted of 100 guests staying at Swiss-Belhotel Rainforest - Badung. Data collection was conducted through questionnaires distributed to the respondents. The results showed that the competence and experience of have a significant positive effect on service quality, both partially and simultaneously. Regression analysis revealed a determination coefficient value of 0.534 or 53.4%, indicating competence and experience contribute 53.4% to service quality. Meanwhile, 46.6% of the variation in service quality is influenced by other variables not explained in this study. These findings highlight the importance of investing in training and developing staff competence and recognizing their work experience to enhance service quality in hotels. Hotel management should consider additional factors that may influence service quality to achieve optimal guest satisfaction.

Keywords: *competence, work experience, service quality,*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Analisis Kompetensi dan Pengalaman Staf Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest - Badung. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

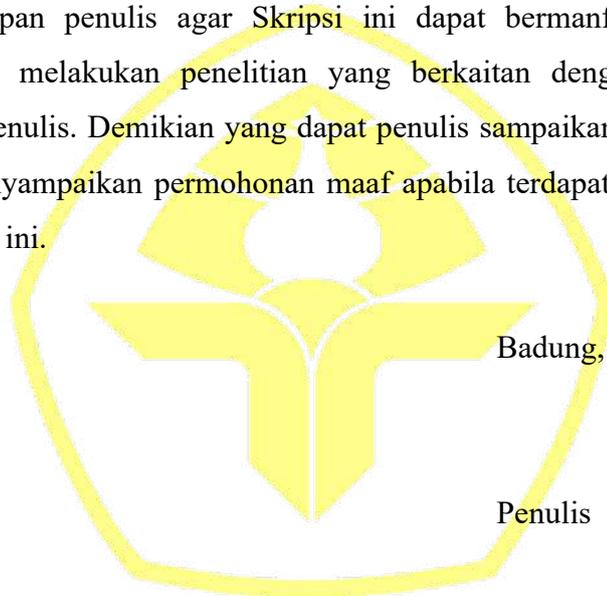
Penulisan Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
3. Ketut Vini Elfrosa, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan ijin dalam penyusunan Skripsi.
2. I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama proses pembuatan Skripsi.
3. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam pembuatan Skripsi.
4. Serta seluruh Karyawan dan Staf di Swiss-Belhotel Rainforest - Badung

khususnya pada yang telah membantu dan membimbing penulis dalam mencari informasi dan melengkapi data penelitian.

5. Orang tua tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dukungan yang luar biasa baik itu berbentuk materi maupun moral.
6. Suami, anak saya Bimasena, kedua Mertua dan tema-teman yang masuk di *close friend* instagram saya yang selalu menghibur, menemani dan memberikan masukan selama pembuatan Skripsi ini.
7. Teman-teman Prodi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan memberikan masukan selama pembuatan Skripsi ini.

Besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang dilakukan oleh penulis. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan Skripsi ini.



Badung, 15 Juli 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

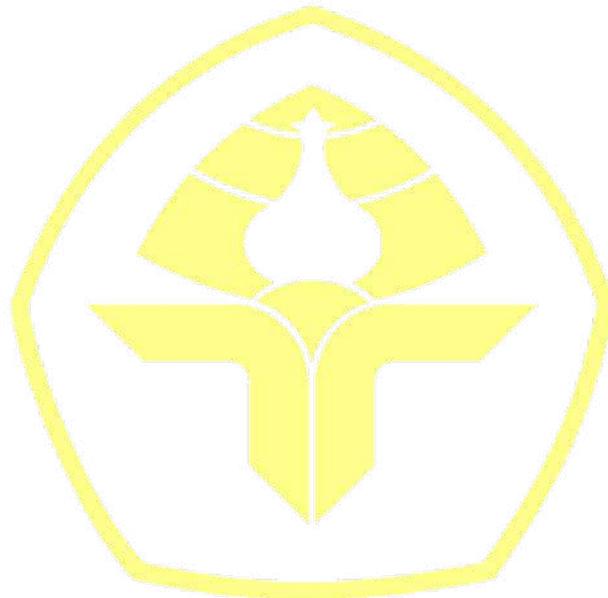
SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Pariwisata	11
2.1.3 Hotel.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	15

2.1.7	Kompetensi	18
2.1.8	Indikator Kompetensi.....	19
2.1.9	Pengalaman	20
2.1.10	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja	21
2.1.11	Indikator Pengalaman	21
2.2	Penelitian Sebelumnya	22
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Tempat Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Variabel Penelitian	31
3.4	Sumber Data.....	31
3.5	Jenis Data	32
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.7.2	Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.7.5	Analisis T-test	42
3.7.6	Analisis Statistik Deskriptif	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	45
4.1.1	Sejarah Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.....	45
4.1.2	Bidang Usaha Swiss-Belhotel Rainforest – Badung	46
4.1.3	Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Rainforest – Badung	47
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	54
4.2.1	Hasil Analisis	54
4.2.2	Pembahasan	64
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	69

4.3.1 Implikasi Teoritis.....	69
4.3.2 Implikasi Praktis	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



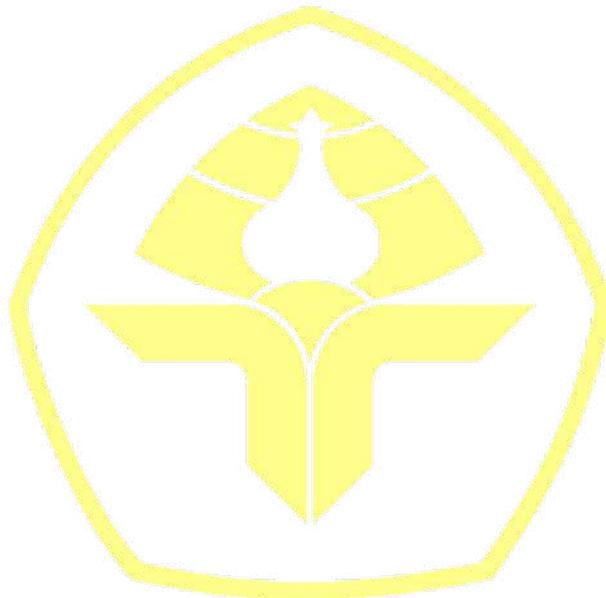
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penilaian Hotel Dari Berbagai Aplikasi	3
Tabel 1.2 Data Pengembangan Karir Sesuai Kompetensi Pegawai.....	4
Tabel 1.3 Data Masa Kerja Karyawan	5
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1 Jumlah Tamu di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung	30
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Kuesioner	33
Tabel 3.3 Deskripsi Nilai Interval.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

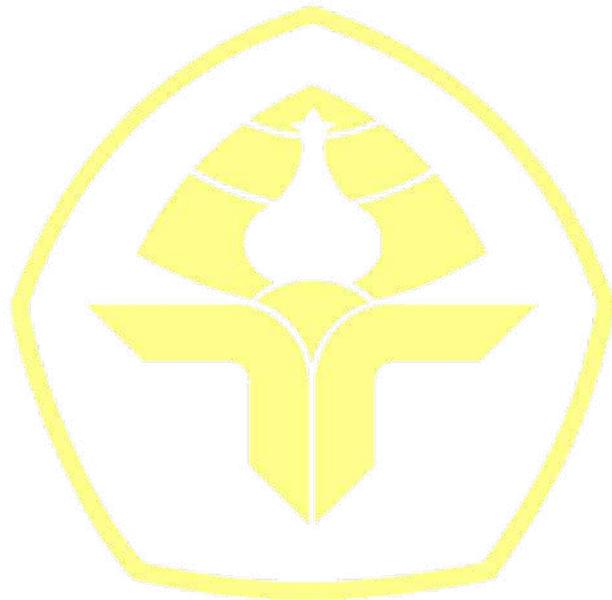
Gambar 1. 1 Ulasan Negatif Tamu	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	25
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Rainforest – Badung	48



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

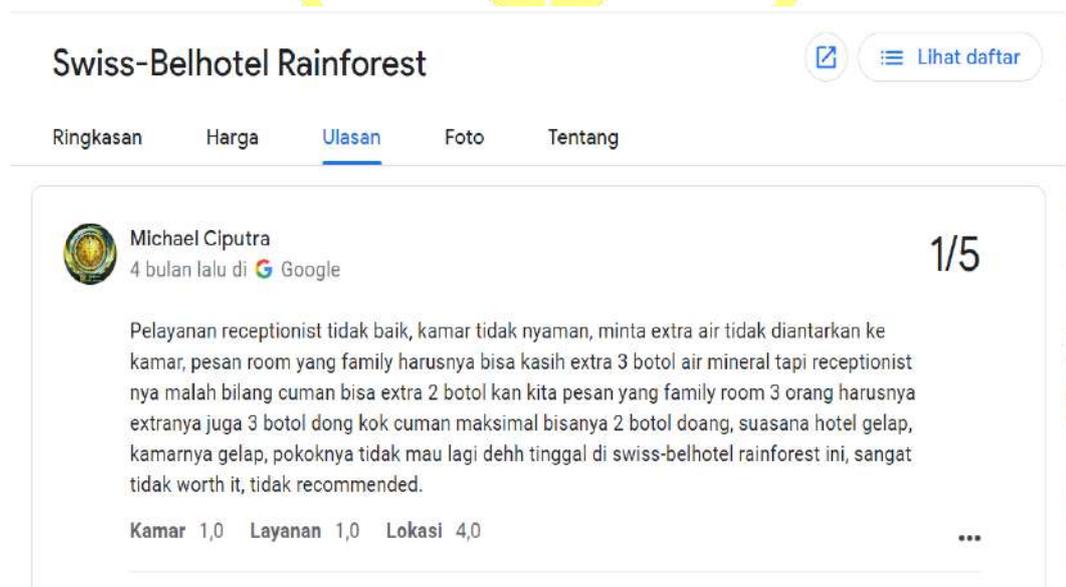
1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel berfungsi menjadi rumah sementara bagi pengunjung dan wisatawan dengan menawarkan layanan kamar, pilihan makan, dan penginapan dengan pengaturan pembayaran. Hotel adalah jenis penginapan di industri jasa yang menawarkan kamar untuk menginap sementara kepada pengunjung. Selain itu, hotel menyediakan fasilitas lain termasuk restoran tempat para tamu dapat bersantap dan minum, serta layanan pendukung lainnya (Normasari dan Selvy, 2021).

Menurut Kotler dan Keller (2012), “kualitas layanan adalah sifat umum dan karakter suatu barang atau jasa yang bergantung pada kapasitasnya untuk menyampaikan tuntutan atau kepuasan secara halus” (hal. 145). Mutu pelayanan dianggap dapat diterima dan memadai apabila dirasakan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut diperkuat oleh studi yang dilangsungkan oleh (Sulistyawati & Sukmayani, 2019) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan pengalaman seorang pegawai.”

Swiss-Belhotel adalah sebuah hotel yang dikenal karena menawarkan bermacam jasa yang berkualitas dalam mencukupi keperluan tamu-tamunya. Sebagai bagian dari jaringan hotel internasional, Swiss-Belhotel menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dengan layanan profesional dan

fasilitas lengkap. Hotel ini menyediakan akomodasi yang dibarengi oleh bermacam sarana modern, mencakup layanan kamar 24 jam, restoran, area olahraga, serta ruang pertemuan. Kemudian, staf yang ramah dan berpengalaman selalu siap untuk membantu tamu dalam setiap aspek selama masa menginap, mulai dari check-in hingga kebutuhan khusus lainnya, menjadikan Swiss-Belhotel pilihan ideal bagi pelancong bisnis maupun wisatawan. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan beberapa pertimbangan dimana pada observasi awal ditemukan keluhan tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di hotel tersebut. Hotel Swiss-Belhotel Rainforest – Badung telah berusaha untuk menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan dan kinerja dengan baik dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan atau pengunjung, namun merujuk pada observasi awal yang sudah dilangsungkan, didapat data bahwa “karyawan belum menunjukkan kinerja yang optimal”, temuan tersebut diperkuat oleh bukti yang berupa ulasan yang diberikan salah satu tamu hotel sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Ulasan Negatif Tamu

Pada gambar 1.1 diperoleh informasi bahwa kurang maksimalnya kualitas pelayanan. Seperti permintaan extra air mineral yang tidak langsung diantar ke kamar tamu. Suasana hotel gelap, dan kamarnya pun gelap. Pelayanan tersebut berdampak pada kepuasan tamu hotel. Selain ulasan negatif tamu juga terdapat penilaian hotel berdasarkan berbagai aplikasi penyedia jasa reservasi sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Penilaian Hotel Dari Berbagai Aplikasi

Nama Aplikasi	Persentase Penilaian				
	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Traveloka	2%	3%	5%	12%	78%
Booking.com	9%	4%	2%	14%	71%
Agoda	11%	4%	2%	21%	62%
Tripadvisor	7%	6%	1%	19%	67%

Sumber: Data diolah, (2024)

Berdasarkan data penilaian pada beberapa aplikasi menunjukkan bahwa Swiss-Belhotel Rainforest – Badung memiliki penilaian yang beragam sehingga dalam hal kualitas pelayanan masih diperlukan peningkatan guna memberikan pelayanan optimal kepada tamu hotel. Penilaian yang ada pada tabel 1.1 menunjukkan skor rating yang diberikan oleh tamu kepada hotel melalui beberapa aplikasi penyedia jasa layanan akomodasi hotel. Pentingnya menjaga kompetensi serta menempatkan posisi sesuai dengan pengalaman SDM hotel sangat diperlukan guna menjaga kualitas pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu.

Kualitas mendasar seseorang yang memungkinkannya berfungsi pada tingkat yang lebih tinggi dalam pekerjaan adalah kompetensi (Robbin & Judge, 2020: 112). Berdasarkan definisi di atas, kompetensi diartikan sebagai memiliki kepribadian yang kuat dan menjadi pribadi yang secara konsisten berperilaku dapat diprediksi

dalam berbagai konteks dan tugas pekerjaan. Standar atau kriteria yang diterapkan bisa dimanfaatkan dalam memprediksi siapa yang akan melakukan lebih baik dan lebih buruk. Meskipun analisis kompetensi terutama dikembangkan untuk pertumbuhan karir, efektivitas tingkat proyeksi kinerja bergantung pada tingkat kompetensi. Data pengembangan karir di Swiss- Belhotel Rainforest – Badung bisa diamati seperti berikut:

Tabel 1. 2 Data Pengembangan Karir Sesuai Kompetensi Pegawai

No	Jabatan Awal	Jabatan Promosi	Bulan
1	<i>Reservation Agent</i>	<i>Revenue Support</i>	Januari 2023
2	<i>Commis</i>	<i>Demi Chef De Partie</i>	Februari 2023
3	<i>Commis Pastry & Bakery</i>	<i>Demi Chef De Partie Bakery</i>	Februari 2023
4	<i>Account Payable Clerk</i>	<i>Account Payable Supervisor</i>	April 2023
5	<i>Security Surveillance Officer</i>	<i>Security Supervisor</i>	April 2023
6	<i>Kitchen and Laundry Officer</i>	<i>Safety & Utility Supervisor</i>	April 2023
7	<i>Demi Chef de Partie</i>	<i>Chef de Partie</i>	April 2023
8	<i>Gathering and Event Captain</i>	<i>Banquet and Event Supervisor</i>	April 2023
9	<i>Spa Therapist</i>	<i>Spa Reception and Retail</i>	Juni 2023
10	<i>Demi Chef de Partie</i>	<i>Chef de Partie</i>	Juli 2023
11	<i>Commis</i>	<i>Demi Chef de Partie</i>	Juli 2023
12	<i>Restaurant Captain</i>	<i>Restaurant Supervisor</i>	Agustus 2023
13	<i>Waitress</i>	<i>Restaurant Captain</i>	Agustus 2023
14	<i>Restaurant Captain</i>	<i>Restaurant Supervisor</i>	September 2023
15	<i>Pottery Captain</i>	<i>Pottery Supervisor</i>	September 2023
16	<i>Demi Chef de Partie</i>	<i>Chef de Partie</i>	Oktober 2023
17	<i>Guest Service Agent</i>	<i>Guest Service Supervisor</i>	Oktober 2023
18	<i>QCI Coordinator</i>	<i>Learning & Quality Assistant Manager</i>	Desember 2023
19	<i>Spa Supervisor</i>	<i>Spa Assistant Manager</i>	Desember 2023

Sumber: HRD Swiss-Belhotel Rainforest – Badung, (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut bisa diamati selama tahun 2023 berlangsung 19 kali program promosi jabatan yang terdapat di berbagai divisi di Swiss- Belhotel Rainforest – Badung. Dari 138 karyawan Swiss-Belhotel Rainforest – Badung hanya 19 pekerja yang menunjukkan prestasi luar biasa, dimana mereka menunjukkan kinerja yang sangat baik dan mendapat promosi atas pencapaiannya. Pengalaman kerja merupakan aspek lain selain kompetensi yang mungkin mempengaruhi kualitas layanan.

Menurut Sedarmayanti (2019:57) “Pengalaman merupakan faktor utama dalam perkembangan seseorang, sedangkan pengalaman hanya mungkin diperoleh dalam hubungan lingkungannya”. Semangat dan kemampuan seseorang akan semakin mantap apabila telah dihadapkan pada keadaan yang sebenarnya. Pengalaman ialah aspek ini pada perkembangan individu. Pengalaman kerja merupakan suatu proses yang menambah pengetahuan, keterampilan, dan sikap pada diri seseorang dalam rangka menunjang perubahan perkembangan diri saat ini. Sesuai dengan sudut pandang yang disebutkan di atas, ditetapkan bahwa praktik yang konsisten meningkatkan dan membentengi keterampilan dan pengetahuan individu. Pengalaman kerja karyawan Swiss-Belhotel Rainforest – Badung dinilai melalui pemanfaatan masa kerja selama karyawan tersebut berkerja di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung dengan data:

Tabel 1. 3 Data Masa Kerja Karyawan

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah
1 - 3	37
4 – 5	48
> 5	53
Total	138

Sumber: HRD Swiss-Belhotel Rainforest – Badung, (2024)

Merujuk pada data pada tabel 1.3 bisa diketahui bahwa “masa kerja karyawan di bawah 3 tahun sebanyak 37 karyawan, 4 – 5 tahun sebanyak 48 orang dan lebih dari 5 tahun sebanyak 53 orang”, data tersebut menunjukkan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan cukup untuk digunakan sebagai indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yang hendak disediakan bagi tamu hotel.

Merujuk pada fenomena ini, Peneliti terdorong dalam melangsungkan studi yang berjudul “Analisis kompetensi dan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung”.

1.2 Rumusan Masalah

1. “Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung?”
2. “Apakah ada pengaruh pengalaman terhadap kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung?”
3. “Apakah ada pengaruh kompetensi dan pengalaman terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung?”
4. “Berapa besar sumbangan kontribusi kompetensi dan dan pengalaman terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung?”
5. “Bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi kompetensi dan pengalaman di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. “Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di

Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.”

2. “Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.”
3. “Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pengalaman terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.”
4. “Untuk mengetahui besar sumbangan kontribusi kompetensi dan pengalaman terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.”
5. “Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi kompetensi dan pengalaman di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.”

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Studi ini diproyeksikan bisa memperkaya pemahaman dan menjadi sumber kajian terkait kompetensi dan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta diproyeksikan menjadi media pengelolaan ilmu pengetahuan yang melalui cara teoritis diperoleh pada konteks perkuliahan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Bagi Perusahaan

Menjadi satu dari sekian data pendukung dan penalaran objektif pada konteks manajemen Swiss-Belhotel Rainforest – Badung serta bisa berperan sebagai bahan komparasi untuk menumbuhkan “kualitas pelayanan”, sehingga diproyeksikan bisa membantu perusahaan untuk

mengetahui pentingnya faktor kompetensi dan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.

2. Bagi Jurusan

Menjadi media sumber kajian dan bahan komparasi pada studi ke depannya yang relevan terhadap materi “manajemen pelayanan”, ditekankan untuk mengetahui faktor analisis kompetensi dan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi bahan untuk pengelolaan kurikulum di perkuliahan.

3. Bagi Penulis

Untuk penulis, studi ini bisa memperkaya pemahaman, ilmu dan data terkait analisis kompetensi dan pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada studi ini bisa dideskripsikan seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjabarkan mengenai : “pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang telah dijabarkan menjadi dua bagian yaitu secara teoritis dan praktis.”

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menjabarkan mengenai : “telaah teori yang memberi paparan atau uraian teori-teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari buku, artikel ilmiah dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian, lalu adanya contoh-contoh penelitian terdahulu

beserta ringkasan hasil penelitian yang dibuat dengan susunan tabel dan kerangka teoritis.”

BAB III METODE PENELITIAN

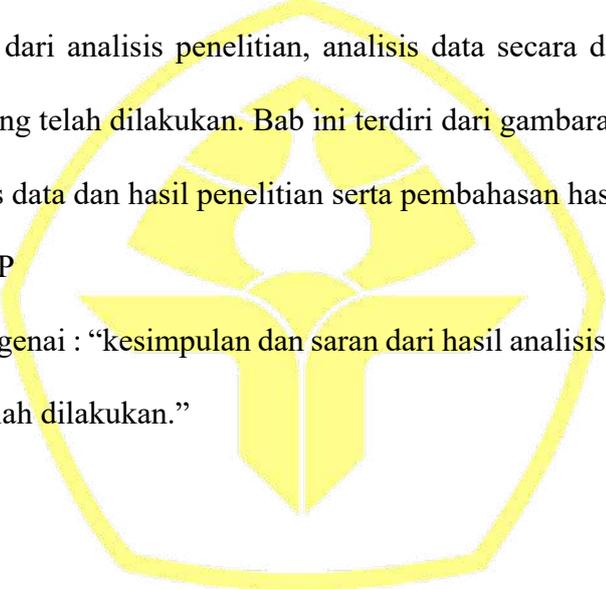
Menjabarkan mengenai : “keterangan mengenai lokasi penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian dan yang terakhir sistematika penelitian.”

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjabarkan mengenai : “hasil penelitian dan dilakukannya pembahasan berdasarkan hasil dari analisis penelitian, analisis data secara deskriptif maupun hasil pengujian yang telah dilakukan. Bab ini terdiri dari gambaran umum variabel penelitian, analisis data dan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.”

BAB V PENUTUP

Menjabarkan mengenai : “kesimpulan dan saran dari hasil analisis data berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.”



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Merujuk pada temuan analisis dan penjabaran pada bab sebelumnya, simpulan pada studi ini dapat dijelaskan seperti berikut:

1. “Kompetensi di Swiss-Belhotel Rainforest, Badung, terbukti mempunyai pengaruh positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.”
Staf yang mempunyai wawasan, kapasitas, serta tindakan profesional yang tinggi bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, yang berkontribusi dalam pengembangan kualitas pelayanan.
2. “Pengalaman kerja menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan”. Staf dengan pengalaman lebih banyak cenderung lebih mahir dalam menangani berbagai situasi dan kebutuhan tamu, memungkinkan mereka untuk memberikan solusi cepat dan tepat serta menciptakan interaksi yang lebih personal dan memuaskan
3. “Kompetensi dan Pengalaman kerja menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan”. Kompetensi yang meliputi kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan interpersonal sangat menentukan dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi tamu yang kompeten mampu menangani berbagai situasi dengan profesionalisme tinggi, memberikan informasi yang akurat, serta menunjukkan sikap ramah dan membantu. Pengalaman kerja yang luas

juga berkontribusi terhadap kemampuan staf dalam mengantisipasi kebutuhan tamu dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien, sehingga menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

4. Nilai koefisien determinasi sejumlah 0,534 (53,4%), temuan tersebut menunjukkan kompetensi dan pengalaman di Swiss-Belhotel Rainforest – Badung memberikan kontribusi sebesar 53,4% terhadap kualitas pelayanan sedangkan 46,6% sisanya dikontribusikan oleh variabel di luar studi ini.
5. Merujuk pada temuan studi, tahapan pemberdayaan SDM yang berfokus pada pelatihan berkelanjutan, rotasi jabatan, dan program mentoring dapat secara efektif meningkatkan kompetensi dan pengalaman. Implementasi evaluasi kinerja berkala dan feedback konstruktif juga penting untuk memastikan perbaikan berkelanjutan dan mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi di Swiss-Belhotel Rainforest, Badung.

5.2 Saran

Merujuk pada temuan simpulan tersebut, saran yang bisa diberikan kepada pihak manajemen Swiss-Belhotel Rainforest, Badung dan juga studi di masa depan mengenai materi yang terkait yaitu :

1. Manajemen Swiss-Belhotel Rainforest, Badung disarankan untuk dapat lebih terbuka lagi dalam menerima kritik atau saran baik yang berasal dari tamu hotel langsung maupun dari pihak lain guna meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada Tamu.
2. Manajemen Swiss-Belhotel Rainforest Badung sebaiknya memberikan

pelatihan secara berkala guna menambah skill yang dimiliki oleh karyawan dalam menguasai informasi tentang layanan tambahan atau paket yang tersedia.

3. Studi selanjutnya disarankan supaya memperlebar variabel studi melalui mempertimbangkan aspek-aspek lain yang mungkin berdampak pada kualitas pelayanan, seperti “motivasi kerja”, “lingkungan kerja”, dan “kepuasan kerja staf”. Melalui memperluas cakupan variabel, penelitian bisa menyediakan wawasan yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Patra Semarang Convention Hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 57-68.
- Adriyanto, H., dan Subakti, A. G. 2021. Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. *Journal Of Indonesian Tourism, Hospitality And Recreation*, 12, 55–69. <https://doi.org/10.17509/Jithor.V1i2.13767>
- Anandita, S., Indriyani, S., dan Mahendri, W. 2021. Pengaruh Kepemimpinan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 162, 881–890. <https://doi.org/10.37301/Jmubh.V16i2.19047>
- Arifin, S., Putra, A. R., dan Hartanto, C. F. B. 2020. Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Ekuitas*, 11, 22–29.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Ilmiah*. In Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmaja, J. (2018). Motivasi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Christopher, H., Sutiono, L., & Lesmana, R. (2021). Analisis Pengaruh Harga Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Benua Emas Singkawang. 2.
- Daironi, I. 2017. Pengaruh Harga, Pomosi, Kualitas Produk, Lokasi Dan Kepemimpinan Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Di Wilayah Gentah Kabupaten Sukoharjo. *Skripsi*, 1–9.
- Depitra, P. S., dan Soegoto, H. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Unikom*, 162, 185–188. <https://doi.org/10.34010/Miu.V16i2.1361>
- Erlianti, Dila. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1(1):15–28. Doi: 10.36917/Japabis.V1i1.7.
- Ghozali, Imam. 2013. “Ghozali, Imam (2013).” *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21update Pls Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23.” (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. “Dinamika Bisnis Jasa Dan Pentingnya Pemasaran Jasa.” *Akademik 2*. Doi: 10.1177/0300985809357753.
- Normasari, Selvy. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2):1–9.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Front office* Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Sarmanu. 2017. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Statistika.*” Airlangga University Press 70.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*
- Umar, Husein. 2012. “Penelitian Kuantitatif Langkah Demi Langkah.” *Pelatihan Metodologi Penelitian Kopertis Iii (Mei)*:29–31.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI