



Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang

Gabriella Risna Ayomi¹

¹Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi IBMT

Received: 23 November 2023

Revised : 01 Desember 2023

Accepted: 08 Desember 2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang". Dalam penelitian ini, pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan menjadi fokus utama. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah mengkaji pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pada Vouk Hotel Suites Penang, khususnya yang ada di Malaysia agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memajukan perusahaan. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah kuantitatif dengan mengambil populasi sebanyak 41 responden yang diberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan indikator variabel kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Vouk Hotel Suites Penang.

Kata kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

(*) Corresponding Author:

risnagabriella60@gmail.com

How to Cite: Ayomi, G. R. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10431744>

PENDAHULUAN

Bisnis merupakan aktivitas yang diminati masyarakat dan semakin kompetitif dengan kemajuan teknologi. Untuk bertahan dan maju, perusahaan harus beradaptasi dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) berperan dalam kesuksesan perusahaan dan harus diperhatikan agar tidak ketinggalan dengan negara lain. Manajemen SDM menjadi aspek penting karena kualitas SDM memengaruhi kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, SDM perusahaan harus memiliki kualitas yang baik, pengetahuan, keahlian, pengalaman, komitmen, disiplin waktu, dan semangat kerja yang tinggi.

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam industri perhotelan, terutama dalam hal kinerja kerja karyawan. Kualitas sumber daya manusia di hotel dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh hotel itu sendiri. Karyawan yang berkualitas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, memastikan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi hotel. Sumber daya manusia yang berkualitas di hotel dapat memberikan dampak positif pada kinerja kerja karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efektif, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Hal ini dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas sumber daya manusia dapat diukur berdasarkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas sesuai kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan.

Jika terdapat karyawan yang kurang berkualitas, hal ini dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja dan berdampak buruk bagi perusahaan.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga dapat memberikan dampak positif pada lingkungan kerja di hotel. Karyawan yang merasa diperhatikan dan dihargai akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Sebaliknya, jika karyawan merasa kurang dihargai atau terabaikan, maka mereka dapat merasa tidak termotivasi dan kurang produktif dan berpengaruh terhadap kinerja kerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen hotel harus memberikan perhatian dan penghargaan yang memadai kepada karyawan agar dapat memotivasi mereka dan meningkatkan kinerja kerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik setiap individu. Kemampuan setiap orang ditentukan oleh tingkat kecerdasan dan kekuatan fisik mereka. SDM merupakan elemen utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Dalam konteks perusahaan, meskipun memiliki peralatan yang handal, namun tanpa peran aktif dari SDM, perusahaan tersebut tidak akan berfungsi atau tidak memiliki makna. Daya pikir mencerminkan kecerdasan bawaan seseorang (modal dasar), sementara kecakapan dapat ditingkatkan melalui usaha belajar dan pelatihan.

Vouk Hotel Suites Penang merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Jl. Sultan Ahmad Syah, No.55 George Town Pulau Pinang Malaysia. Tujuan utama hotel adalah menyediakan tempat tinggal yang nyaman, fasilitas yang berkualitas dan pelayanan yang baik bagi para wisatawan. Masalah mengenai rendahnya kualitas sumber daya manusia yang terjadi pada Vouk hotel dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan. Kualitas SDM yang rendah dapat mengakibatkan kinerja karyawan yang kurang memuaskan, sehingga dapat berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan dan citra hotel yang buruk. Hal ini bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan masih belum baik dan kinerja staff pada setiap departemen yang dilihat masih kurang maksimal. Atas dasar tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang".

Tinjauan Pustaka

Kualitas Sumber Daya Manusia

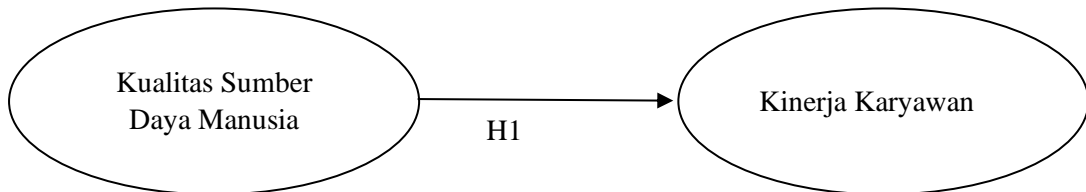
Kualitas sumber daya manusia merupakan kombinasi dari dua kata, yaitu "kualitas" yang menggambarkan tingkat baik atau buruknya sesuatu, dan "sumber daya manusia" yang merujuk pada tenaga atau kekuatan yang berasal dari manusia. Secara keseluruhan, kualitas sumber daya manusia mengacu pada tingkat kecakapan, keahlian, dan kemampuan individu dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia, dalam konteks ini, adalah para pekerja yang berperan sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi tersebut atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan dari pelanggan atau konsumen menurut definisi oleh Garvis dan Davis dalam penelitian oleh Nasution pada tahun 2018.

Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016), kinerja mencakup hasil kerja seseorang selama periode tertentu, yang mencakup pencapaian standar, target, dan kriteria yang telah disepakati sebelumnya. Kinerja karyawan tidak hanya penting untuk promosi atau penetapan gaji dalam perusahaan. Perusahaan juga perlu memotivasi karyawan dan

merencanakan langkah-langkah untuk menghindari penurunan kinerja. Dengan demikian, kinerja menjadi aspek penting dalam upaya pengembangan dan peningkatan performa perusahaan secara keseluruhan.

Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

METODE

Menurut Nursalam Sugiyono (2017), desain penelitian merupakan metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif karena fokusnya pada perhitungan dan analisis data berupa angka. Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai yang bekerja di Vouk Hotel Suites Penang. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 70 responden berdasarkan rumus slovin. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan observasi langsung di Vouk Hotel Suites Penang.

HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas diperoleh untuk keseluruhan nilai rhitung > dari nilai rtabel 0,3081. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada kuesioner dikatakan valid. rtabel didapatkan dari jumlah sampel dikurangi 2 ($41-2=39$) dan tingkat signifikansi yang dipakai adalah 0,05 sehingga yang diperoleh adalah 0,3081.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan semua nilai dari variabel X dan Y menghasilkan nilai alpha cronbach's >0,9 yang mana dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel atau memiliki reliabilitas yang sempurna karena >0,6.

Uji Normalitas

Berdasarkan dari hasil uji normalitas yang menggunakan metode Kolmogorov Smirnov didapatkan hasil yang bisa dilihat pada keterangan bahwa uji normalitas yang dilakukan terdistribusi dengan normal.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai Signifikan X yaitu 0,000, dimana $0,000 < 0,05$ artinya variabel X yaitu kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap variabel Y yaitu kinerja karyawan. Selain itu didapat nilai constant sebesar 4,911 artinya setiap 1% nilai variabel X yaitu sebesar 0,771.

Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan hasil uji T dalam variabel kualitas sumber daya manusia indikator pengetahuan terhadap kinerja karyawan diperoleh signifikan sebesar $0,750 >$ dari $0,005$ maka berarti tidak ada pengaruh signifikan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya diketahui bahwa Hasil uji T dalam variabel Kualitas sumber daya manusia indikator keterampilan terhadap kinerja karyawan diperoleh signifikan sebesar $0,063 >$ dari $0,005$ maka berarti tidak ada pengaruh signifikan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

Dan diketahui bahwa Hasil uji T dalam variabel Kualitas sumber daya manusia indikator kemampuan terhadap kinerja karyawan diperoleh signifikan sebesar $0,063 >$ dari $0,005$ maka berarti tidak ada pengaruh signifikan kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uji T dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada x_1 , x_2 , dan x_3 tidak ada pengaruh pada variabel Y karena lebih besar dari $0,05$. Hal tersebut pun sama pada t hitung dan t tabel (2.026) yang mana lebih kecil dari 2.026 .

Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan dari hasil uji koefisien korelasi dapat diperoleh nilai korelasi sebesar $0,675$ masuk pada interval $0,60-0,799$ sehingga bisa disimpulkan bahwa tingkat kekuatan hubungan antara kualitas SDM terhadap kinerja karyawan di hotel memiliki tingkat hubungan yang kuat

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di Vouk Hotel Suites Penang sedang diteliti melalui penyebaran kuesioner kepada 41 responden. Sumber daya manusia (SDM) dianggap sebagai penggerak utama dalam organisasi atau perusahaan, dengan melibatkan daya pikir dan fisik dari setiap individu yang bekerja di sana. SDM ini termasuk pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan.

Kualitas sumber daya manusia dianggap sebagai aset yang sangat berharga bagi perusahaan, karena memiliki potensi untuk membantu mencapai tujuan organisasi, meningkatkan nilai tambah, dan memberikan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas sumber daya manusia berkontribusi terhadap kinerja karyawan di Vouk Hotel Suites Penang.

Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan, penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan tanggapan dari 41 responden yang merupakan karyawan di hotel tersebut. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis untuk memahami bagaimana kualitas sumber daya manusia mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Hal ini juga ditunjukkan pada tanggapan responden terkait kinerja karyawan yang mengindikasikan bahwa kinerja karyawan cukup baik. Karyawan merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang kedalam perusahaan dalam perusahaan produktivitas yang semakin besar. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikan dari variabel kualitas sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan kemampuan $> 0,005$ sehingga hipotesis ditolak dan

menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Vouk hotel Suites Penang.

Adapun faktor yang membuat hipotesis ditolak yaitu karena pengetahuan dan keterampilan pada tiap manusia memiliki kadar yang berbeda-beda. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan semua penelitian terdahulu. Hal ini diperkuat dengan teori menurut Sutrisno 2014 mengatakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Mengacu pada pendapat para ahli, Kualitas Sumber Daya Manusia dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan dan keterampilan. Namun sayangnya pada sampel yang diambil peneliti tidak mencerminkan kualitas. Sumber daya manusia yang baik, dimana kualitas sumber daya manusia yang baik adalah yang memiliki indikator-indikator kemampuan seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Matutina 2016 mengenai indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia atau SDM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Vouk hotel suites Penang yang disebabkan karena setiap manusia memiliki kadar pengetahuan dan keterampilan yang berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- Ariesta, F. (2013). Pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Arsyati, A., Darwanis, D., & Djalil, M. A. (2008). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Keuangan terhadap Kualitas Pertanggungjawaban Keuangan PNBK dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Instansi pada Universitas Syiah Kuala. *Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi*, 1(1), 29-49.
- Azlan, M., Herwanti, T., & Pituringsih, E. (2019). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Intern Akuntansi, Dan Pengawasan Keuangan Daerah terhadap Keandalan Laporan Keuangan Daerah Pada Skpd Pemerintah Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 3(2), 188-198.
- Firdaus, N., & Fahlevi, H. (2015). Pengaruh kualitas sumber daya manusia pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan kebijakan akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan Pemerintah Kota Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 4(1).

- Harahap, F. B., Junita, A., & Meutia, T. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, partisipasi masyarakat dan perilaku kepemimpinan terhadap pengelolaan dana desa dengan komitmen pada tujuan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(2), 170-180.
- Hendri, M., & Erinos, N. R. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Dan Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(1), 2479-2493.
- Juita, S. D. (2013). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)(Studi Empiris pada SKPD Pemerintah Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 1(3).
- Karendra, I. A. (2016). Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap perkembangan usaha pada kpri pertagama kota madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 4(1), 57-67.
- Leuhery, F. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal SOSOQ*, 6(1), 118-133.
- Lubis, A. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi terhadap sistem pengelolaan dana desa serta dampak terhadap kinerja pemerintah desa di kabupaten deli serdang (Doctoral dissertation).
- Maksyur, N. V., Tanjung, A. R., & Hariyani, E. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Organisasi, Sistem Pengendalian Intern, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Empiris Pada SKPD Kabupaten Indragiri Hulu). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 2(2), 1-15.
- Nur, W. S., Meigawati, D., & Sampurna, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 364-376.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara. *JUMANT*, 12(1), 206-218.
- Sembiring, F. L. (2013). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Silalahi, L. M. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Literature Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 257-269.
- Suharto, A. A. (2016). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, komitmen dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, 1(3), 67-79.
- Wardani, D. K., & Andriyani, I. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Pelaporan Keuangan Pemerintahan Desa Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Akuntansi*, 5(2), 88-98.