

PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI UNP HOTEL & CONVENTION

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di UNP Hotel & Convention. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 58 karyawan UNP Hotel & Convention yang ditetapkan sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berada pada kategori baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,9%, sedangkan kinerja karyawan berada pada kategori sangat baik dengan nilai TCR sebesar 81,26%. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kompetensi memberikan kontribusi sebesar 45,2% terhadap variasi kinerja karyawan, sedangkan 54,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi karyawan, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen UNP Hotel & Convention perlu mengoptimalkan program pengembangan kompetensi secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja dan efektivitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Kompetensi, Kinerja Karyawan, UNP Hotel & Convention

Wiwin Azura

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata, Universitas
Negeri Padang"
wiwinazura2930@gmail.com

Kurnia Ilahi Manvi

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata, Universitas
Negeri Padang"
hakym_@fpp.unp.ac.id

Mayang

 "Human Resource Departments
UNP Hotel & Convention"
reservation@hotel.unp.ac.id

PENDAHULUAN

Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi penting terhadap perkembangan pariwisata melalui penyediaan jasa akomodasi serta berbagai fasilitas yang mendukung kebutuhan wisatawan (Sulatiyono, 2011). Sebagai sektor yang bergerak dalam bidang jasa, keberhasilan pengelolaan hotel tidak hanya bergantung pada kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia, tetapi juga ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam hal ini, sumber daya manusia memegang peranan strategis karena karyawan terlibat secara langsung dalam proses pelayanan dan interaksi dengan pelanggan, sehingga turut menentukan terbentuknya pengalaman positif selama menggunakan jasa hotel. Penelitian dalam bidang hospitality menunjukkan bahwa proses pembelajaran dan penguasaan pengetahuan oleh karyawan memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja serta pengembangan karier sumber daya manusia (Yoopetch *et al.*, 2021). Oleh sebab itu, pengelolaan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia perlu menjadi perhatian dalam upaya mempertahankan mutu pelayanan dan menjamin keberlangsungan operasional hotel.

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen strategis yang berperan sebagai penggerak utama dalam pelaksanaan aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan memiliki posisi yang penting karena kualitas layanan yang diterima tamu sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan Habeahan *et al.*, (2022). Kinerja yang optimal tercermin dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat, memberikan layanan secara konsisten, serta merespons kebutuhan dan harapan tamu. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan secara efektif menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi sekaligus memperkuat daya saing perusahaan dalam industri jasa.

UNP Hotel & Convention merupakan salah satu unit bisnis jasa akomodasi yang berada di bawah lingkungan Universitas Negeri Padang dan berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat. Selain berfungsi sebagai fasilitas pendukung kegiatan institusi dan akademik, hotel ini juga menyediakan berbagai layanan akomodasi dan fasilitas pertemuan bagi masyarakat umum. Keberadaan berbagai aktivitas tersebut memperlihatkan bahwa UNP Hotel & Convention memiliki peran dalam menunjang kegiatan pendidikan, pariwisata, dan aktivitas profesional yang berlangsung di lingkungan Universitas Negeri Padang. Sebagai unit usaha yang berorientasi pada penyediaan jasa pelayanan, kualitas layanan di UNP Hotel & Convention sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan operasional. Karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, yang mencakup penguasaan pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal tersebut menjadi penting karena interaksi langsung antara karyawan dan tamu merupakan bagian utama dari proses pelayanan dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, kompetensi karyawan menjadi salah satu aspek strategis yang perlu diperhatikan untuk mendukung terciptanya kinerja yang optimal dan konsisten.

Tabel 1. Karyawan UNP Hotel & Convention

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	Human Resources	1 orang
2.	Accounting	2 orang
3.	It & Enginering	4 orang
4.	F&B Product	11 orang
5.	F&B Service	14 orang
6.	Front Office	10 orang
7.	Housekeeping	13 orang
8.	Sales & Marketing	1 orang
9.	Security	2 orang
10.	Total	58 orang

(Sumber : HRD UNP Hotel Convention, 2026)

Permasalahan mengenai kinerja karyawan di UNP Hotel & Convention sebelumnya telah diungkap melalui penelitian Aldri dan Yuliana (2024). Penelitian tersebut menemukan beberapa kondisi yang menjadi perhatian, seperti masih adanya karyawan yang belum melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar dan kualitas yang ditetapkan hotel, munculnya miskomunikasi pada proses serah terima pekerjaan antarsif, serta belum optimalnya penyelenggaraan pelatihan terkait *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi karyawan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya tantangan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang dapat berdampak terhadap pencapaian kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang secara teoritis dan empiris berpotensi memengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi merujuk pada kapasitas yang dimiliki individu dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif sehingga mampu menghasilkan pencapaian kerja yang sesuai dengan harapan organisasi. Dalam konteks industri perhotelan, kompetensi karyawan tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga meliputi pengetahuan mengenai produk dan layanan hotel, keterampilan dalam memberikan pelayanan, serta sikap profesional dalam berinteraksi dengan tamu. Penelitian dalam sektor hospitality juga menggarisbawahi pentingnya pembelajaran dan penguasaan pengetahuan karyawan sebagai bagian dari upaya meningkatkan

kinerja dan mendukung pengembangan karier (Yoopetch *et al.*, 2021). Selain itu, penelitian Saban *et al.* (2020) menunjukkan bahwa kompetensi menjadi salah satu faktor yang relevan dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan pada industri perhotelan. Dalam konteks UNP Hotel & Convention, isu kompetensi karyawan perlu memperoleh perhatian dan dikaji secara lebih mendalam. Indikasi permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan standar hotel, miskomunikasi pada saat pergantian sif, serta belum optimalnya pelatihan SOP bagi karyawan (Aldri & Yuliana, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja agar karyawan mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif dan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh sebab itu, pengembangan kompetensi karyawan dapat menjadi salah satu strategi yang relevan dalam mendorong peningkatan kinerja.

Kajian mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan menjadi penting dilakukan karena karakteristik industri perhotelan menuntut karyawan untuk memberikan layanan yang profesional, adaptif, responsif, dan berkesinambungan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang memadai akan lebih mampu memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar operasional, serta memberikan pelayanan yang selaras dengan kebutuhan tamu. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi berpotensi menjadi hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan dan dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kompetensi dan kinerja karyawan diperlukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja dalam konteks operasional UNP Hotel & Convention.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di UNP Hotel & Convention. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kompetensi dan kinerja karyawan sekaligus mengidentifikasi kontribusi kompetensi dalam menjelaskan kinerja yang dihasilkan. Dari sisi praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen UNP Hotel & Convention dalam menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia, khususnya melalui penguatan pengetahuan, peningkatan keterampilan, dan pembentukan sikap kerja yang mendukung pencapaian standar pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi diharapkan dapat menjadi salah satu upaya strategis dalam mendorong kinerja karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal yang bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di UNP Hotel & Convention. Penelitian dilaksanakan pada Juni–Juli 2026 di UNP Hotel & Convention. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan yang terlibat dalam kegiatan operasional dan pelayanan hotel, yang berjumlah 58 orang dari beberapa departemen. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode sampling jenuh (total sampling), sehingga seluruh anggota populasi ditetapkan sebagai sampel dan diperoleh 58 responden. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal UNP Hotel & Convention dan ulasan tamu pada Google Review sebagai informasi pendukung fenomena penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju), yang disusun berdasarkan indikator variabel kompetensi dan kinerja karyawan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel dan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kompetensi dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penjelasan Tentang Karakteristik Responden
 - a. Karakteristik Responden berdasarkan gender

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	28	48,27 %
Perempuan	30	51,73 %
Total	58	100%

Sumber: Data Primer, 2026 (Diolah)

Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh informasi bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 48,27% dengan jumlah 28 orang dan perempuan sebesar 51,73% dengan jumlah 30 orang. Sehingga responden dalam penelitian pada karyawan di UNP Hotel & Convention mayoritas berjenis kelamin Perempuan.

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17-25 tahun	16	27,58%
26-50 tahun	40	68,96%
>50 tahun	2	3,46%
Total	58	100%

Sumber: Data Olahan, 2026

Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh informasi bahwa rentang umur 17-25 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 27,58%, 26-50 tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 68,96%, dan lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 3,46%. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian pada karyawan di UNP Hotel & Convention berusia 26-50 Tahun.

- c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/Sederajat	13	22,41%
Sarjana	30	51,72%
Diploma	15	25,86%
Total	58	100%

Sumber: Data Olahan, 2026

Hasil pengolahan data karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir, diketahui bahwa sebanyak 13 responden (22,41%) memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat, 30 responden (51,72%) berpendidikan Sarjana, dan 15 responden (25,86%) berpendidikan Diploma. Berdasarkan distribusi tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan di UNP Hotel & Convention yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir Sarjana.

- d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1-2 Tahun	8	13,79%
2-3 Tahun	22	37,93%
3-5 Tahun	23	39,66%
>5 Tahun	5	8,62%

Total	58	100 %
--------------	-----------	--------------

Sumber: Olahan Data, 2026

Hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan lama bekerja 1-2 tahun sebesar 13,79% dengan jumlah 8 responden, 2-3 tahun sebesar 37,93% dengan jumlah 22 responden, 3-5 tahun sebesar 39,66% dengan jumlah 23 responden dan lebih dari 5 tahun sebesar 8,62% dengan jumlah 5 responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian pada karyawan di UNP Hotel & Convention memiliki lama bekerja 3-5 tahun

2. Uraian Data Variabel

a. Variabel Kompetensi (X1)

Variabel kompetensi terdiri dari 15 pernyataan, sehingga diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 56,93, nilai standard deviation sebesar 7,164, nilai variance sebesar 51,328, range sebesar 38, skor terendah (minimum) sebesar 28, skor tertinggi (maximum) sebesar 66, dan total sebesar 3302.

b. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel kinerja karyawan (Y) terdiri dari 15 pernyataan yang diberikan kepada 58 karyawan di UNP Hotel & Convention, sehingga diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 60,95, nilai standard deviation sebesar 7,275, nilai variance sebesar 52,927, range sebesar 32, skor terendah (minimum) sebesar 43, skor tertinggi (maximum) sebesar 75, dan total (sum) sebesar 3535.

3. Uji persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas			
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		5,38463946
Most Extreme Differences	Absolute		0,089
	Positive		0,078
	Negative		-0,089
Test Statistic			0,089
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		0,299
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,287
		Upper Bound	0,311

Sumber: Olah Data SPSS Versi 27.00 (2026)

Dilihat Asymp Sig sebesar 0.200 dimana taraf signifikansi ≥ 0.05 maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 7. Hasil Uji Homogenitas					
Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kinerja Karyawan	Based on Mean	1,826	14	37	0,072
	Based on Median	0,807	14	37	0,657

	Based on Median and with adjusted df	0,807	14	13,254	0,653
	Based on trimmed mean	1,687	14	37	0,101

Sumber: Olah Data SPSS versi 27.00 (2026)

Nilai signifikansi 0.072 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Jadi data berasal dari populasi yang mempunyai varian yang sama atau data bersifat homogen.

c. Uji Linearitas

Tabel 8. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Kompetensi	Between Groups	(Combined)	1949,645	20	97,482	3,380	<,001
		Linearity	1364,167	1	1364,167	47,296	<,001
		Deviation from Linearity	585,477	19	30,815	1,068	0,418
	Within Groups		1067,200	37	28,843		
	Total		3016,845	57			

Sumber: Olah Data SPSS versi 27.00 (2026)

Dilihat nilai signifikan Deviation from linearity adalah sebesar 0.418. Dapat disimpulkan bahwa dengan taraf signifikan $0.05 < 0.418$ terdapat hubungan yang linear antara variabel kompetensi (X) dengan kinerja karyawan (Y).

d. Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,074	5,762		3,831	<,001
	Kompetensi	0,683	0,100	0,672	6,799	<,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Olah Data SPSS versi 27.00 (2026)

Nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dipakai atau variabel Kompetensi (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja karyawan (Y).

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 58 responden, diketahui bahwa variabel kompetensi karyawan di UNP Hotel & Convention berada pada kategori baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum karyawan telah memiliki kompetensi yang cukup baik dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan telah memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relatif memadai dalam menjalankan aktivitas operasional hotel. Meskipun demikian, capaian tersebut masih memberikan ruang bagi manajemen untuk melakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan melalui pelatihan, pembinaan, pendampingan, dan evaluasi kemampuan kerja agar kompetensi karyawan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan standar pelayanan yang berlaku di industri perhotelan.

Sementara itu, hasil analisis terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81,26% dan berada pada kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan karyawan UNP Hotel & Convention telah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan baik. Kinerja yang tinggi tersebut dapat mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan standar yang ditetapkan, menjaga kualitas hasil kerja, menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan, serta menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Tingginya tingkat kinerja karyawan menjadi modal penting bagi UNP Hotel & Convention dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hasil pengujian pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan menggunakan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja yang dihasilkan. Dengan kata lain, semakin baik pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki oleh karyawan, semakin optimal pula kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi memberikan kontribusi sebesar 45,2% terhadap kinerja karyawan di UNP Hotel & Convention. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kompetensi memiliki peranan yang cukup penting dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Sementara itu, sebesar 54,8% variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi, disiplin kerja, kompensasi, kepuasan kerja, beban kerja, maupun faktor organisasi lainnya. Dengan demikian, meskipun kompetensi terbukti menjadi salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, upaya peningkatan kinerja karyawan tidak dapat hanya berfokus pada pengembangan kompetensi, tetapi juga perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kompetensi karyawan yang berada pada kategori baik telah memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian kinerja karyawan yang berada pada kategori sangat baik. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan kompetensi sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia di UNP Hotel & Convention. Manajemen perlu mempertahankan kompetensi yang telah dimiliki karyawan sekaligus meningkatkan aspek-aspek yang masih belum optimal melalui program pelatihan yang relevan, pembekalan pengetahuan mengenai produk dan layanan hotel, peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan, serta penguatan sikap profesional dalam berinteraksi dengan tamu. Pengembangan kompetensi yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta pencapaian tujuan organisasi.

KESIMPULAN

Hasil analisis dapat ditarik sebagai kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil nilai Tingkat Capaian Responden dari 58 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan kompetensi di UNP *Hotel & Convention* termasuk dalam kategori baik, dengan nilai TCR sebesar 75,9%.
2. Hasil nilai Tingkat Capaian Responden dari 58 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan di UNP *Hotel & Convention* termasuk dalam kategori sangat baik, dengan nilai TCR sebesar 81,26%.

3. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan didapatkannya nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 45,2%, sedangkan 54,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Aldri, M., & Yuliana. (2024). Pengaruh motivasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di UNP Hotel & Convention. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(2), 10–20. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v2i1.2787>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi ke-9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Saban, D., Basalamah, S., Gani, A., & Rahman, Z. (2020). Impact of Islamic work ethics, competencies, compensation, work culture on job satisfaction and employee performance: The case of four star hotels. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.181>
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sulastyono, A. (2011). *Penelitian. Manajemen Penyelenggaraan Hote*. CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Yoopetch, C., Nimsai, S., & Kongarchapatara, B. (2021). The effects of employee learning, knowledge, benefits, and satisfaction on employee performance and career growth in the hospitality industry. *Sustainability*, 13(8), 4101. <https://doi.org/10.3390/su13084101>
- Habeahan, C. (2021). *Pengaruh Kemampuan, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kota Medan*.