

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI  
FAIRMONT HOTEL JAKARTA**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV

Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



**Disusun oleh :**

**Muhammad Fadil Luthfiansyah**

**201822719**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

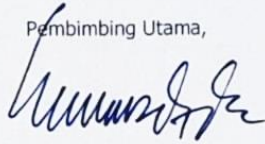
## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

*Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverage Service di Fairmont Hotel Jakarta*

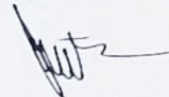
NAMA : Muhammad Fadil Luthfiansyah  
NIM : 201822719  
JURUSAN : Hospitality  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



**Dr. BRANTAS, M.Pd.**  
NIP 196107161984031001

Pembimbing Pendamping,



**HANNA DANIATI, S.I.Kom., M.M.Par.**  
NIP 198103172006052001

Bandung, 27 November 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.**  
NIP. 19710316 199603 2 001

# LEMBAR PENGESAHAN

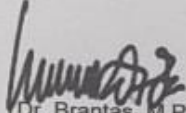
## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI FAIRMONT HOTEL JAKARTA

NAMA : Muhammad Fadil Luthfiansyah  
NIM : 201822719  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



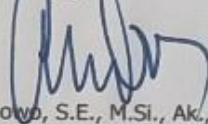
(Dr. Brantas, M.Pd.)  
NIP 19610716 198403 1 001

Pembimbing Pendamping,



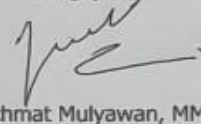
(Hanna Daniati, S.I.Kom, MM.Par., CHE., CHRMP.)  
NIP 19810317 200605 2 001

Penguji I,



(Dr. Andre Hernowo, S.E., M.Si., Ak., CHE.)  
NIP 19670217 199303 1 001

Penguji II,



(Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.)  
NIP 196201291 99203 1 001

Bandung, 20 Februari 2024

Mengetahui,

Cabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

Anda Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE



**MOTTO**

***“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”***

***B. J. Habibie***

## KATA PERSEMBAHAN

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut yang telah memberikan kontribusi berharga dalam penyelesaian Proyek Akhir ini :

1. Keluarga

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

2. Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Pendamping

Terima kasih banyak kepada pembimbing utama saya, Bapak Brantas dan pembimbing pendamping saya Ibu Hanna Daniati, atas nasehat, bimbingan, dan masukan serta motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan proyek akhir ini.

3. Dita

Terima kasih banyak untuk *support*, motivasi, serta seluruh kasih sayang yang telah diberikan, karena itu penulis semangat dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Fadil Luthfiansyah  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Maret 2000  
NIM : 201822719  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (PPH)  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverage Service di Fairmont Hotel Jakarta.  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fadil Luthfiansyah

## ABSTRAK

Penelitian ini mengenai kinerja karyawan berlandaskan pada kompetensi karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja karyawan *food and beverage service* Fairmont Hotel Jakarta. Kepuasan pelanggan mencerminkan bagaimana mereka memandang pengalaman dan kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapan mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran angket kepada 85 karyawan *food and beverage service* di Fairmont Hotel Jakarta. Dimensi yang dinilai dalam aspek kompetensi diantaranya adalah keterampilan, pengalaman, motivasi, kepribadian kecerdasan intelektual, masalah emosional. Sedangkan, dimensi kinerja dalam penelitian ini meliputi kompensasi dan stress kerja.

Hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa kompetensi berpengaruh sebesar 94,3% terhadap kinerja yang mereka berikan. Berdasarkan dimensi – dimensi diatas, rata – rata menghasilkan nilai yang baik, namun masih terdapat beberapa hal yang dapat dimaksimalkan diantaranya adalah keterampilan, motivasi dan kecerdasan intelektual. Meningkatkan hubungan yang lebih baik antar rekan kerja guna meningkatkan koordinasi ketika sedang dalam lingkungan kerja. Selain itu, poin kompetensi juga masih perlu ditingkatkan, dapat dengan mengadakan *training* dengan dikemas semenarik mungkin. Selain itu, hal-hal yang sudah baik dapat dipertahankan bahkan terus di tingkatkan.

Kata Kunci : Kinerja, Kompetensi, Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This research is about employee performance based on employee competency. The aim of this research is to determine the influence of competency on the performance of Fairmont Hotel Jakarta food and beverage service employees. Customer satisfaction reflects how they perceive the experience and performance of a product compared to their expectations. This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 85 food and beverage service employees at the Fairmont Hotel Jakarta. The dimensions assessed in the competency aspect include skills, experience, motivation, personality, intellectual intelligence, emotional problems. Meanwhile, the performance dimensions in this research include compensation and work stress.*

*The results of this research show that competence has an influence of 94.3% on the performance they provide. Based on the dimensions above, on average it produces good grades, but there are still several things that can be maximized, including skills, motivation and intellectual intelligence. Improve better relationships between colleagues to improve coordination when in the work environment. Apart from that, competency points still need to be improved, this can be done by holding training that is packaged as attractively as possible. Apart from that, things that are already good can be maintained and even continue to be improved.*

*Keywords: Competence, Performance, Service*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan selalu kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-nya yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung sampai saat ini. Proyek akhir ini merupakan salah satu kewajiban akademik yang diperhitungkan untuk memenuhi syarat kelulusan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Kelancaran penyusunan proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan langsung maupun tidak langsung dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc., CHE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE. Selaku kepala bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S,ST.Par., M.M.Par., CHE. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, ilmu dan bimbingannya dalam penyusunan proyek akhir ini.

6. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom.,M.M.Par.,CHE. Selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, ilmu dan bimbingannya dalam penyusunan proyek akhir ini.
7. Teman dan keluarga PPH-8B yang telah memberikan motivasi, semangat dan pengetiannya.

Penulis memahami bahwa proyek akhir ini belum sempurna, untuk itu penulis mohon maaf apabila ada susunan atau kata-kata yang kurang menarik bagi pembaca, atau jika ada hal-hal yang tidak disukai. Oleh karena itu, kritik dan saran untuk ke arah yang lebih baik sangat diharapkan. Akhir kata, semoga proyek akhir ini dapat diterima dan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, 22 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Kajian Teori.....	11
1 Sumber Daya Manusia .....	11
2 Kinerja Karyawan .....	11
3 Kompetensi .....	14
4 <i>Food and Beverage Department</i> .....	18
5 <i>Food and Beverage Service</i> .....	19
6 Fungsi <i>Food and Beverage Service</i> .....	19
B. Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
A. Pendekatan Penelitian .....	21
B. Obyek Penelitian .....	21
C. Populasi dan Samping .....	22
D. Metode Pengumpulan Data .....	23
1 Data Primer .....	23
2 Data Sekunder .....	25
E. Definisi Operasional Variabel .....	25
1 Variabel bebas.....	25

2 Variabel Terikat .....	25
F. Analisis Data.....	28
1 Uji Validitas .....	29
2 Uji Reliabilitas .....	30
3 Uji Normalitas Residual.....	30
4 Uji Multikolinieritas.....	31
5 Analisis Regresi Berganda .....	33
6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	33
G. Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
1 Profil Responden.....	37
2 Tinjauan Data .....	38
3. Uji Validitas .....	63
4. Uji Reliabilitas .....	67
5. Uji Normalitas Residual .....	68
6. Uji Multikolinieritas .....	69
7. Analisis Regresi Berganda .....	72
8. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	74
B. Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

1.	GUEST COMMENT .....	5
2.	GUEST COMMENT .....	7
3.	GUEST COMMENT .....	8
4.	KERANGKA PEMIKIRAN .....	20
5.	RUMUS UJI VALIDITAS .....	29
6.	PIE CHART USIA RESPONDEN .....	37
7.	PIE CHART DOMISILI RESPONDEN.....	38
8.	HISTOGRAM DAN NORMAL P-P PLOT .....	68

## DAFTAR TABEL

1.	JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN.....	1
2.	PENILAIAN TAMU BERDASARKAN TRIPADVISOR .....	5
3.	TINGKATAN RESPONDEN.....	23
4.	TABEL LIKERT.....	24
5.	OPERASIONAL VARIABEL .....	26
6.	JADWAL PENELITIAN .....	35
7.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KETERAMPILAN .....	39
8.	HASIL KUESIONER INDIKATOR PENGALAMAN .....	41
9.	HASIL KUESIONER INDIKATOR MOTIVASI .....	42
10.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KEPERIBADIAN .....	44
11.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KECERDASAN INTELEKTUAL ...	46
12.	HASIL KUESIONER INDIKATOR MASALAH EMOSIONAL .....	48
13.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KUALITAS PEKERJAAN.....	50
14.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KUANTITAS .....	51
15.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KETEPATAN WAKTU .....	53
16.	HASIL KUESIONER INDIKATOR EFEKTIVITAS .....	55
17.	HASIL KUESIONER INDIKATOR KEMANDIRIAN.....	57
18.	HASIL REKAPITULASI KUESIONER .....	58
19.	HASIL NILAI RATA-RATA KUESIONER .....	62
20.	HASIL UJI VALIDITAS .....	63
21.	HASIL UJI RELIABILITAS .....	67
22.	HASIL UJI ONE SAMPLE KOLMOGROV-SMIRNOV .....	69
23.	HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS DENGAN VIF.....	70
24.	HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS DENGAN SCATTERPLOT .....	71
25.	HASIL UJI AUTOKORELASI DENGAN DURBIN WATSON .....	72
26.	HASIL RINGKASAN UJI REGRESI LINIER BERGANDA.....	73
27.	HASIL UJI DETERMINASI .....	74
28.	HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA.....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. KUESIONER
2. HASIL KUESIONER
3. OUTPUT SPSS HASIL VALIDITAS
4. OUTPUT SPSS HASIL UJI RELIABILITAS
5. OUTPUT SPSS HASIL UJI KORELASI SPEARMAN RANK
6. OUTPUT SPSS HASIL UJI DETERMINASI
7. SURAT IZIN PENELITIAN
8. SURAT KETERANGAN LOKUS
9. BUKTI BIMBINGAN
10. DATA RIWAYAT HIDUP
11. BUKTI TURNITIN

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*.
- Ananda Aulia, Pradini Gagih. 2022 Peran Food & Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald's Jatipadang.
- Arif Yusuf Hamali. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Garry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kesembilan. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah.. 2016. *Manajemen Sumber Daya*. Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Fahmi, Irham, 2013. *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Feti Fatimah Maulyan1 , Devi Yuniati Drajat2 , Ria Yuli Angliawati3 , Dwi Sandini4. 2022 Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- Gaspersz Vincent, 2014. *Manajemen Bisnis total "Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total"*. Gramedia Jakarta.
- Gordon. 2015. *Pengaruh Keterampilan, Pengalaman, dan Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah (UKM) Gerabah*. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.



- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. &2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kris, D., & Sholahuddin, A. (2019). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan Di Rio City Hotel Palembang Menurut Peraturan Menteri Pariwisata 53/Hm. 001/Mpek/2013 (Doctoral Dissertation, Universitas Bina Darma).
- Maluto, Winang S. 2014. “*Peranan Room Attendant dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo*”. <http://eprints.ung.ac.id/2323/5/2013-1-93403-331310035-bab2-30072013042049.pdf>.
- Mistriani, Nina., Dkk. 2021, *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan: Jenis. Pariwisata*, Hal. 39-40, Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi* Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Safitri, Isnaniah Laili Khatmi. 2016. “Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Studi Kasus Pada Perusahaan Kalbe Farma Tbk. Periode 2007-2014).” *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 2(2):137–58.
- Siyoto, S. & Sodik, A. 2015, *Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing*, Yogyakarta.

- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sumarsono, Sonny. 2003. Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tampubolon, M Saur. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas Sebagai Pengembangan Profesi Pendidik dan keilmuan*. Jakarta: Erlangga.
- Torang, Syamsir. Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi). Bandung: Alfabeta. 2014.
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.