

ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA HOTEL PANORAMA UBUD

Tettie Setiyarti¹⁾, Ni Putu Tirtayasih²⁾, Ida Bagus Radendra Suastama³⁾

^{1,2,3}STIMI “Handayani” Denpasar
Email: ¹⁾tettie.setiyarti84@gmail.com

ABSTRACT

A professional hotel employee is required to have the knowledge, skills, and abilities that are qualified in their fields, so as to be able to produce maximum results according to the operational standards set by the hotel management. However, the facts on the ground show that employees' knowledge, skills, and abilities are still far from expectations. In this paper, the author tries to analyze the influence of knowledge, skills, and abilities on employee performance at the Panorama Hotel Ubud, located in Gianyar Regency, Bali. This paper will discuss descriptively various variables related to employees' knowledge, skills and abilities, and their effects on their performance while working at the hotel. Data collection methods are done through observations, interviews, and documentations, while the analysis technique used is the classic assumption test, multiple linear regression and hypothesis testing. The results of this study indicate that employees' knowledge, skills, and abilities have a positive and significant effect on the level of performance of employees working in the Panorama Ubud Hotel.

Keywords: Knowledge, Skill, Ability, Work Performance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hubungannya dengan Pariwisata dapat dikatakan bahwa di Bali, antara pariwisata dan kebudayaan telah berkembang satu pola interaksi yang bersifat dinamik, dan dinamika tersebut ternyata tidak hanya bergerak secara horizontal tetapi juga vertikal. Secara horizontal, kebudayaan di Bali mampu meningkatkan pariwisata, dan sebaliknya, pariwisata yang berkembang juga mampu melestarikan kebudayaan. Secara vertikal, kebudayaan Bali yang luwes dan adaptif memiliki potensi dalam mendorong kreativitas orang-orang yang menjalankannya tanpa harus kehilangan identitasnya sebagai Orang Bali.

Namun untuk memenangkan persaingan global, khususnya di dunia pariwisata, kreativitas saja tidaklah cukup, akan tetapi Bali juga harus memiliki sumber daya manusia yang tangguh, profesional, mempunyai kompetensi di bidangnya, serta siap berkompetisi secara global dengan tenaga kerja dari daerah lainnya, bahkan luar negeri. Masalah dalam sebuah penelitian ilmiah adalah fenomena kesenjangan (*Gap*) antara kesenjangan antara kenyataan dan harapan (*Das Solen dan Das Sein*).

Seorang Karyawan hotel yang profesional dituntut harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang mumpuni di bidangnya, sehingga mampu menghasilkan hasil

yang maksimal sesuai standar operasional yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan masih jauh dari harapan terbukti dari catatan keluhan pelanggan (*guest complaint*) pada Panorama Hotel Ubud (tempat di mana penelitian yang menjadi acuan tulisan ini dilakukan), lihat Tabel 1. Data dari tabel 1. terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini wisatawan yang menginap di Panorama Hotel Ubud, masih berada di bawah harapan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, kajian teori dan empiris, serta referensi dari hasil penelitian terdahulu, penulis memberanikan diri mengambil judul penelitian *Analisis Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan: Studi kasus pada karyawan yang bekerja pada Hotel Panorama Ubud*.

B. Pokok Masalah

1. Apakah Pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Kerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud?
2. Apakah Keterampilan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Kerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud?
3. Apakah Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Kerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud?

4. Apakah Pengetahuan, Keterampilan, dan Kemampuan berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Kerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan secara parsial di Hotel Panorama Ubud.
2. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan secara parsial di Hotel Panorama Ubud.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan secara parsial di Hotel Panorama Ubud.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
Hasil penelitian ini menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen bisnis pariwisata dalam mengembangkan aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan yang akan berpengaruh terhadap kinerja Karyawan, di Hotel Panorama Ubud, dapat menjadi referensi bagi peneliti lanjutan.
2. Secara Praktis
Secara Praktis bagi Manajemen Panorama Hotel Ubud, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi pengambilan kebijakan dalam pengelolaan Manajemen Perhotelan, khususnya bagi peningkatan aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan.

Tabel 1.
Rangkuman (*Guest Comment*) Kesan Wisatawan yang menginap di Panorama Hotel Ubud Tahun 2018

NO	JENIS COMPLAINT	KURANG PUAS	DIVISI	RESPONDEN
1	Toilet tersumbat di kamar	Kurang puas	HK,	25 Org
2	AC sering kurang dingin	Kurang Puas	Enggining	37 org
3	Air panas kurang hangat	Kecewa	Enggining	42 org
4	Petugas <i>Reception</i> kurang respon dan ramah	Agak kecewa	FO	51 org
5	Petugas HK dan <i>Engineering</i> lambat merespon keluhan lebih dari 15 menit	Kurang puas	HK	63 org
6	Pengetahuan tentang hotel kurang dipahami	Agak kecewa	FO-HK-Engineering	51 org
7	<i>Bel boy</i> lambat mengirimkan <i>luggage</i> ke kamar (khusus tamu grup)	Kurang puas	FO – Bell Boy	63 org

(Sumber Data: *HRD Annual Report*, Panorama Hotel 2018)

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengetahuan

Di dalam *Knowledge Management*, pengetahuan semakin diakui sebagai aset yang penting dari sebuah organisasi. Paradigma paling terbaru adalah pengetahuan merupakan kekuatan. Dalam perekonomian modern, organisasi yang memanfaatkan pengetahuan adalah organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan penuh informasi dan data yang digabungkan dengan memanfaatkan keterampilan, ide, komitmen dan motivasi dari karyawan (Uriarte, 2008).

Menurut tipenya, pengetahuan dibagi menjadi dua, yaitu: 1) pengetahuan yang bersifat implisit (*tacit*) merupakan pengetahuan yang masih berada di dalam pikiran individu yang memiliki pengetahuan tersebut dan bersifat pribadi; 2) pengetahuan eksplisit (*explicit*) adalah pengetahuan yang secara eksplisit tersedia dalam satu organisasi. Adalah penting untuk sebuah organisasi untuk menemukan, menyebarkan, dan memanfaatkan pengetahuan implisit dari masing-masing karyawan dalam rangka mengoptimalkan penggunaan modal intelektualnya sendiri (Nonaka, 1994). Sementara itu, pada umumnya pengetahuan eksplisit bersifat terstruktur dan tercermin dalam berbagai rujukan peraturan serta standar kerja dalam organisasi.

Di dalam penelitian ini, pengetahuan dibagi ke dalam tiga dimensi, pengalaman, pendidikan, dan minat. Di mana tiap-tiap dimensi dinilai dari beberapa indikator sebagai berikut: 1) dimensi pendidikan, dinilai dari tiga indikator, yaitu: kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan, pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas, dan pemahaman pegawai terhadap prosedur pelaksanaan tugasnya; 2) dimensi pengalaman dinilai dari tiga indikator, yaitu pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, prestasi kerja yang dimiliki pegawai, dan ketenangan pegawai saat bekerja; dan terakhir 3) dimensi minat, dinilai dari tiga indikator yaitu: kehadiran, kepatuhan terhadap atasan, dan sikap terhadap pekerjaan.

2. Keterampilan

Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009:60). Cara orang dalam memandang dunia dipengaruhi oleh sikapnya. Sikap terdiri dari aspek kognitif (persepsi, pengetahuan, dan kepercayaan), aspek afektif (perasaan atau emosi), dan aspek konatif (perilaku berupa tindakan). Pegawai yang mempunyai kemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil justru akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai baru atau pegawai dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh sebab itu, di sini penulis berpijak pada Yuniarsih dan Suwatno (2008:23) yang berkeyakinan bahwa keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berpijak pada teori yang disampaikan oleh Yuniarsih dan Suwatno (2008:23), yang membagi keterampilan menjadi dua, yaitu: 1) keterampilan intelektual yang bercirikan kecakapan dalam menguasai pekerjaan, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan; dan 2) keterampilan kepribadian yang bercirikan: kemampuan dalam mengendalikan diri, kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan, dan komitmen terhadap pekerjaan.

3. Kemampuan

Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Menurut teori Blanchard dan Hersey dalam Diah Ayu (2013), kemampuan kerja merupakan suatu

keadaan yang ada pada diri pekerja yang secara sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam bekerja sesuai bidang pekerjaannya. Menurut pendapat Gibson, et al. (2009:42), kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari, yang memungkinkan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik meskipun sudah dimotivasi dengan baik.

Oleh sebab itu, indikator yang digunakan oleh penulis mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Gibson, et al. (2009:28), yang membagi kemampuan menjadi dua dimensi, yaitu: 1) intelektual yang dinilai dari pendidikan dan kemahiran berhitung; dimensi kemampuan fisik, yang dinilai dari kesanggupan kerja dan masa kerja.

4. Kinerja

Kinerja organisasi diukur dari perspektif berimbang antara internal dan eksternal yang mengacu pada konsep *balance scorecard* (Kaplan & Norton, 1996). Kinerja organisasi diukur dari empat perspektif atau indikator, yaitu: Perspektif non-finansial, Perspektif pelanggan, Perspektif proses operasional, dan Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Kinerja sebagai hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut pendapat Davis dalam Mangkunegara (2011:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran kinerja tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Whittaker dalam Nawawi (2013:233) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*). Menurut Wittaker, elemen kunci dari sistem pengukuran kinerja terdiri atas: a) perencanaan dan penetapan tujuan; b) pengembangan ukuran yang relevan; c) pelaporan formal atas hasil; dan d) penggunaan informasi.

Empat indikator kinerja menurut Mangkunegara (2011:61) yang dibagi ke dalam dimensi dan indikator, yaitu: 1) dimensi kuantitas kerja, diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu waktu dalam bekerja dan pencapaian target; 2) dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja; 3) dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu jalinan kerja sama dengan rekan kerja dan kekompakan dengan rekan kerja; terakhir 4) dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu: kreativitas dan keinginan bekerja untuk lebih baik.

6. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Fahrudin Nisak (2015), menunjukkan terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kinerja pada SMKN se-Kota Pekalongan. Kemudian, Penelitian yang dilakukan oleh Nuning Purnama Syarthini (2014), hasilnya menunjukkan bahwa sumber daya menjadi faktor penting bagi instansi pemerintahan, hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki keterampilan yang dapat mencapai tujuan dari organisasi secara optimal. Semakin tinggi keterampilan maka semakin baik pekerjaan tersebut terselesaikan. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rino Yanuardi (2013) juga menunjukkan jika terdapat pengaruh kemampuan terhadap kinerja pada Karyawan. Hal tersebut dipertegas oleh penelitian yang dilakukan oleh Yati Suhartini (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Industri Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dijadikan sebagai basis data pada tulisan ini mengambil tempat di Hotel Panorama Ubud, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Sedangkan yang menjadi obyek dari penelitian ini adalah pengaruh Pengetahuan (X.1), Keterampilan (X.2), dan Kemampuan (X.3), terhadap Kinerja Karyawan (Y) Hotel Panorama Ubud, melalui pendekatan analisis korelasi regresi linier dan regresi berganda. Pengetahuan (X.1), Keterampilan (X.2), dan Kemampuan (X.3) diperlakukan sebagai variabel independen, sedangkan Kinerja Karyawan (Y) diperlakukan sebagai variabel dependen. Oleh sebab itu, Hipotesis dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

H1 : Ada pengaruh parsial positif Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud.

H2 : Ada pengaruh parsial positif Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud.

H3 : Ada pengaruh parsial positif Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Panorama Ubud.

H4 : Ada pengaruh secara simultan Pengetahuan, Keterampilan, dan Kemampuan perseorangan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Panorama Ubud.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Panorama Ubud, yaitu sebanyak 135 responden yang kemudian, dengan menggunakan metode Slovin dan *Stratified Proporsional Random Sampling*, dikerucutkan menjadi 90 responden berdasarkan departemen tempat mereka bekerja untuk dijadikan sebagai sampel penelitian untuk di teliti.

Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui: 1) observasi langsung di lapangan mengenai keadaan ruang kelas, suasana belajar mengajar, suasana kerja di ruang, kamar hotel, *restaurant, kitchen*, dan *pool area*, area parkir, dan lain-lain; 2) wawancara dengan mengadakan dialog tanya jawab secara langsung dengan pihak Manajemen, Kepala Departemen, Asisten Manajer, Supervisor serta perwakilan dari staf setiap unit kerja, bagian Administrasi, Tata Usaha, dan para karyawan di Hotel Panorama Ubud; dan 3) kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* terhadap seluruh sampel atas populasi penelitian yang telah dibahas sebelumnya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi berbagai data tentang gambaran umum, sejarah berdirinya hotel, struktur organisasi serta perkembangan jumlah karyawan sementara, *daily worker, training staff*, karyawan baru, dan karyawan Senior yang bekerja di Hotel Panorama Ubud.

Keseluruhan data tadi kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan sistem IBM SPSS Statistics 20.0 untuk Windows, dan diuji mengikuti kaidah-kaidah statistika yang diwajibkan jika seorang peneliti menggunakan model regresi linear berganda sebagai alat analisisnya. Di mana sebelum membangun model tersebut, penulis telah melakukan uji asumsi klasik (Gujarati, 2012; Ghozali, 2013) serta analisis korelasi (Algifari, 2013:263) terhadap keseluruhan data, yang lalu diikuti oleh serangkaian uji pada model yang telah

dibangun, seperti: uji parsial (Gozhali, 2013), uji simultan (Algifari, 2013:263), uji hipotesis (Algifari, 2013:263), serta menjalankan analisis determinasi (Algifari, 2013:240).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas variabel Pengetahuan (X.1), Keterampilan (X.2), Kemampuan (X.3), dan Kinerja Karyawan (Y) dapat dilihat pada Tabel 2. Dari Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan (X1) yang terdiri dari 3 item pertanyaan, variabel Keterampilan (X2) yang terdiri dari 3 item pertanyaan, variabel Kemampuan (X3) yang terdiri dari 2 item pertanyaan, dan variabel Kinerja Karyawan (Y) yang terdiri dari 4 item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$).

Sedangkan pada Tabel 3. terlihat bahwa nilai Alpha Cronbach dari variabel-variabel tersebut lebih besar dari 0,40 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut cukup reliabel dan lebih besar dari 0,60 yang berarti reliabel. Kemudian pada Gambar 2 juga dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi penelitian ini memenuhi asumsi uji normalitas.

Sementara itu, dari Tabel 4. terlihat bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* yang lebih kecil dari 10%, yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas yang lebih besar dari 95%. Maka dari itu dinyatakan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Berdasarkan Tabel 5. juga diperoleh nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 1,717 yang berarti bahwa model regresi tersebut tidak ada autokorelasi. Terakhir, berdasarkan Gambar 1. dapat dilihat pula bahwa tidak terdapat pola yang jelas antara sebaran data, di mana setiap titik sebaran data berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga menunjukkan tidak terjadinya permasalahan heteroskedastisitas.

Dari Tabel 6. maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,735 + 0,578 X_1 + 0,580 X_2 + 0,418 X_3$$

Dan berdasarkan Tabel 6. juga dapat diuraikan bahwasanya variabel bebas Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), dan Kemampuan (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) yang bekerja di lingkungan Hotel Panorama Ubud. Hal

ini dapat dilihat dari uji F di mana nilai F-hitung yaitu sebesar 2.138 lebih besar dari F-tabel yaitu 1,993.

Kemudian berdasarkan Tabel 6. dapat juga kita cermati bahwa hasil analisis regresi parsial yang dilakukan dengan uji t (*t-test*), terbukti bahwa variabel bebas Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), dan Kemampuan (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) yang bekerja di lingkungan Hotel Panorama Ubud, di mana variabel bebas Pengetahuan (X1), berpengaruh sebesar 4,915 dan variabel bebas Keterampilan (X2) berpengaruh sebesar 4,917 dan variabel bebas Kemampuan (X3) sebesar 3,030 lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,993.

Dari Tabel 5. Yang menggambarkan hasil uji determinasi menunjukkan bahwa pengaruh terhadap variabel Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), dan Kemampuan (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y) yang bekerja di lingkungan Hotel Panorama Ubud, sebesar 60,70% sedangkan sisanya $100\% - 60,7\% = 39,30\%$, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini sekaligus menjadi keterbatasan dari hasil penelitian ini. Melalui uji ini diketahui bahwa pengaruh variabel bebas yang menjadi variabel penelitian dalam penelitian ini lebih besar dari pada pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2), Kemampuan (X_3), dan Kinerja Karyawan (Y)

ITEM PERTANYAAN	R-HITUNG	R-TABEL	KETERANGAN
Pengetahuan (X_1)			
X.1.1	0,495	0,361	Valid
X.1.2	0,506	0,361	Valid
X.1.3	0,579	0,361	Valid
Ketrampilan (X_2)			
X.2.1	0,495	0,361	Valid
X.2.2	0,506	0,361	Valid
X.2.3	0,489	0,361	Valid
Ketrampilan (X_3)			
X.3.1	0,547	0,361	Valid
X.3.2	0,560	0,361	Valid
Kinerja Kerja (Y)			
Y.1	0,628	0,361	Valid
Y.2	0,735	0,361	Valid
Y.3	0,646	0,361	Valid
Y.4	0,735	0,361	Valid

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Tabel 3.
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Bades (Standardized)</i>	Keterangan
1. Pengetahuan (X.1)	0,792	Reliabel
2. Keterampilan (X.2)	0,794	Reliabel
3. Kemampuan (X.3)	0,791	Reliabel
4. Kinerja (Y)	0,854	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		1,893
Pengetahuan	0,578	1,118
Keterampilan	0,580	1,120
Kemampuan	0,418	1,138

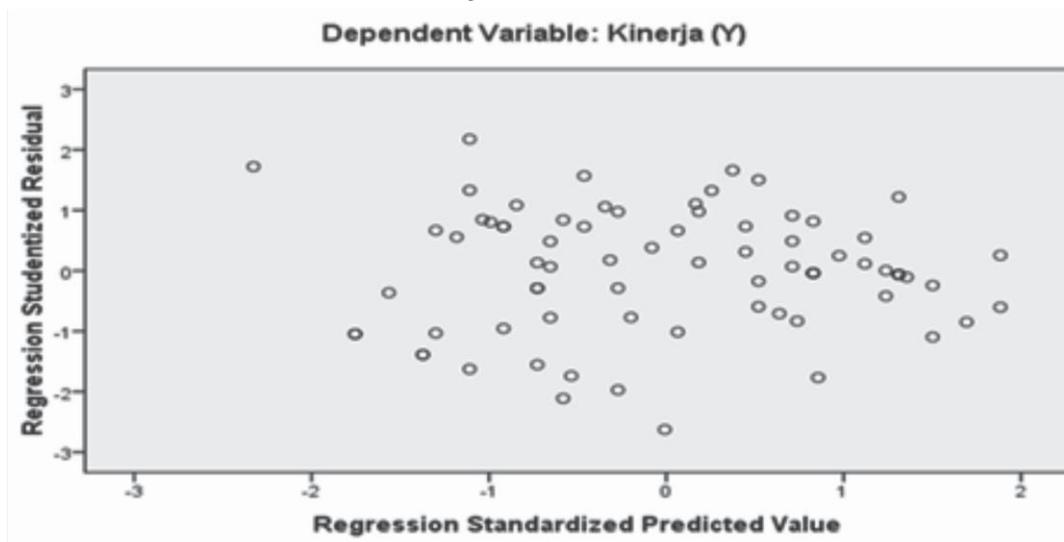
(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Tabel 5.
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 ^a	.607	.445	2.404	1.717

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Gambar 1.
Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Tabel 6.
Nilai Konstanta dan Koefisien Regresi Variabel-Variabel Penelitian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Kinerja Karyawan	T	Sig.
1 (Constant)	11.735	3.708		2.138	.041
Pengetahuan (X.1)	0.578	.118	.484	4.915	.000
Keterampilan (X.2)	0.580	.120	.486	4.917	.000
Kemampuan (X.3)	0.418	.138	.298	3.030	.003

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa variabel Pengetahuan (X_1), Keterampilan (X_2), dan Kemampuan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) yang bekerja di Panorama Hotel Ubud, Bali.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis terkait adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta adanya hubungan positif dan signifikan dari ketiga variabel tersebut, yaitu

1. Variabel Pengetahuan karyawan perlu ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas layanan serta lebih pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) sebesar 0,578, di lingkungan Panorama Hotel Ubud;
2. Variabel Keterampilan perlu ditingkatkan di lingkungan hotel agar dapat lebih pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan yang berpengaruh sebesar 0,580 terhadap variabel Kinerja karyawan (Y) yang bekerja di Panorama Hotel Ubud, Bali;
3. Variabel Kemampuan kerja karyawan di lingkungan hotel perlu ditingkatkan menjadi Suasana kerja yang kondusif dan Keterampilan karyawan perlu terus ditingkatkan agar menghasilkan Kinerja karyawan (Y) yang bekerja di lingkungan Panorama Hotel Ubud, Bali lebih berkualitas berpengaruh sebesar 0,418 terhadap Kinerja karyawan;
4. Hasil Uji determinasi, menunjukkan bahwa Pengaruh simultan ketiganya variabel bebas sebesar 80%, di mana variabel Pengetahuan lebih dominan dari pada variabel Keterampilan dan variabel Kemampuan

berpengaruh terhadap variabel Kinerja karyawan. Sedangkan 20% lagi sisanya merupakan variabel yang mempengaruhi di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifar. 2013. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Sekolah tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Ayu, D. 2013. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Operator PT. Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkitan Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politics*. 2013: 1-7.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, Jr., dan R. Konopaske. 2009. *Organizational Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth Edition (International Edition). McGraw-Hill. New York.
- Gujarati, D. N. dan D. C. Porter. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kaplan, R. Dan D. Norton. 1996. Strategic Learning & The Balanced Scorecard. *Strategy & Leadership*. 24(5): 18-24.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya organisasi kepemimpinan dan Kinerja*. Kencana. Jakarta.
- Nisak, F. 2015. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri, dan Karakteristik Pribadi terhadap Kinerja staf*. Undergraduate tesis. Universitas Negeri Semarang. Semarang

- Nonaka, I. 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*. 5(1): 14-37.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Suhartini, Y. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta). *Jurnal Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Syarhini, N. P. 2014. *Pengaruh Pendidikan, Keterampilan, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Finance Cabang Bengkulu*. Undergraduate Thesis, Universitas Bengkulu. Bengkulu
- Tjutju, Y. dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Uriarte, F. A. 2008. *Introduction to Knowledge Management*. Asean Foundation. Jakarta.
- Yanuardi, R. 2013. *Pengaruh Keterampilan Kerja dan Pengetahuan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*. Undergraduate Thesis, Universitas Negeri Padang. Padang

