

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFESIONALITAS KERJA KARYAWAN POTATO HEAD BEACH CLUB BALI

I Komang Sekta Derbi Demokeranata  
I Wayan Ruspindi Junaedi

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Humaniora  
Universitas Dhyana Pura  
2015

### ABSTRAK

Profesionalitas merupakan hal yang penting untuk di terapkan di industri kerja tidak terkecuali di industri pariwisata. Dari latar belakang serta pokok permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang "faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali".

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang untuk menjawab kuesioner yang di sebarakan. Hasil jawaban kuesioner selanjutnya di analisis dengan menggunakan analisis faktor.

Berdasarkan analisis yang di lakukan maka dapat di simpulkan: ada enam belas faktor yang mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan potato head beach club bali, diantaranya pekerjaan itu sendiri, upah/gaji, promosi, supervisi, kelompok kerja, kondisi kerja/lingkungan kerja, mengenali emosi diri sendiri, mengatur emosi diri sendiri, memotivasikan diri sendiri, mengenal emosi orang lain, membina hubungan, komunitas afiliasi, kebutuhan autonomi, keyakinan terhadap peraturan sendiri, dedikasi terhadap profesi, dan kewajiban sosial.

Dari hasil penelitian ini di harapkan pihak manajemen lebih meningkatkan perhatiannya terhadap kinerja karyawan Potato Head Beach Club Bali.

Kata kunci: Profeionalitas, Kerja, Karyawan

### **ABSTRACT**

*Profesionalism is something important to applied in the employment industry without exception in the tourism industry. of background and existing problems, the study aims to find out about " factors which affect professionalism employee inPotato Head Beach Club Bali " .*

*The number of samples in this research were 80 people to respon the question. The next answer results in the factor analysis method.*

*Based on the analysis done, it can be concluded : there are sixteen factors that affect employees' professionalism in Potato Head Beach Club Bali, It's job, salary, promotion , supervision , working groups , working conditions, recognizing emotions in themselves, self-regulate emotions, motivate themselves , get to know other people's emotions , relationships , community affiliations, autonomy needs, confidence in the rule self, dedication to the profession , and social obligations.*

*From this research hopelyful the management will be more atention about the employee performance in Potato Head Beach Club Bali.*

*Key words : Profesionality, Work, Employee.*

## 1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata internasional yang sangat terkenal di dunia. Sektor kepariwisataan telah menjadi motor penggerak perekonomian dan pembangunan di Bali sejak tahun 1970-an. Oleh karena itu kepariwisataan merupakan bagian yang sangat erat dan tidak dapat dipisahkan lagi dalam kehidupan masyarakat dan pembangunan di Bali. Pitana(2003;54).

Fasilitas-fasilitas penunjang baik dari segi sumber daya alam maupun sumber daya manusia harus di sinergikan guna tercapainya pariwisata yang baik dan memiliki daya saing dengan yang lainnya.. Terlebih lagi pariwisata erat kaitannya dengan jasa, jasa dapat terjual berupa pelayanan, Menurut Kotler (2002;215) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan demikian pelayanan yang baik dalam industri pariwisata dapat dilakukan dalam berbagai hal, salah satunya dengan sikap profesionalitas.

Sikap dan tindakan profesional merupakan tuntutan di berbagai bidang profesi, tidak terkecuali di sektor industri pariwisata. Tindakan yang profesional dalam memberikan pelayanan diharapkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Profesionalitas merupakan sikap yang harus dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan fungsinya. Tuntutan untuk meningkatkan profesionalitas karyawan, mengharuskan praktik persaingan yang sehat. Namun, beberapa kasus yang berkaitan dengan pelanggaran kode etik menyebabkan turunnya tingkat kepercayaan wisatawan terhadap profesionalitas karyawan terlebih dibagian restoran.

Restoran merupakan salah satu infrastruktur pendukung pariwisata. Untuk itu perlunya meningkatkan kualitas sikap dan perilaku karyawan salah satunya dengan cara profesional. Salah satu restoran yang memegang komitmen profesionalitas kinerja karyawannya di bali adalah Potato Head Beach Club Bali. Potato Head Beach Club Bali adalah restoran yang cukup populer di bali saat ini potato Head Beach Club Bali rata-rata menerima kunjungan tamu per hari mencapai 400 orang (*sumber: PHBC Management*) yang mengharuskan karyawannya harus bekerja ekstra keras dan memiliki profesionalitas yang tinggi.. Ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan. Mulai dari tingkat kepuasan kerja, kecerdasan emosional, hingga aspek sikap profesionalisme profesi sebagai karyawan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali?
- 2) Faktor manakah yang paling dominan menentukan profesionalitas kerja karyawan potato head beach club bali?

Berdasarkan pembatasan dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini diarahkan untuk menghasilkan informasi tentang:

- 1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali.
- 2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan menentukan profesionalitas kerja karyawan potato head beach club bali.

Sumarsono (2003;149) menyatakan Sumber Daya Manusia atau human resources, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa.

Menurut Sihite (2000 ; 16) restoran adalah suatu tempat dimana seorang yang datang menjadi tamuyang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan. Baik pagi, siang, malam sesuai dengan jam bukanya dan tamu yang menikmati hidangan itu harus bayar.

Menurut Anwar (2009:67) mengemukakan bahwa: "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Supriadi (1998:98) Profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Profesi adalah pekerjaan yang membutuhkan pelatihan dan penguasaan terhadap suatu pengetahuan khusus. Soedijarto (1990:57) mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan.

Profesionalisme menurut Hall dalam Sumardi (2001:139) dijabarkan menjadi lima dimensi, yaitu

- 1) komunitas afiliasi (*community affiliation*)
- 2) kebutuhan autonomi (*autonomy demand*)
- 3) keyakinan terhadap peraturan sendiri (*self regulation*)
- 4) dedikasi terhadap profesi (*dedication*)
- 5) kewajiban sosial (*social obligation*).

Menurut Robbins (2001:179) menyatakan bahwa "Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya".

Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Luthans (2005:243)

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Upah/gaji
- 3) Promosi
- 4) Supervisi
- 5) Kelompok kerja
- 6) Kondisi lingkungan kerja

Goleman (2009:512) menyatakan: "Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain".

Lebih lanjut Goleman (2009:519) merinci lagi aspek-aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut:

- 1) Mengenali emosi sendiri
- 2) Mengelola emosi
- 3) Memotivasi diri sendiri
- 4) Mengenali emosi orang lain
- 5) Membina hubungan

Menurut Bambang (2005:10) Karyawan adalah aset, dimana aset terpenting dalam perusahaan ada 3, yaitu: SDM(Sumber Daya Manusia), SDM, dan SDM. Maksudnya adalah betapa pentingnya SDM atau karyawan dalam usaha.

Seperti yang di kemukakan oleh Hughes (1963) profesionalitas merupakan seseorang yang melakukan suatu profesi tertentu. Hal ini juga pengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan pekerjaan di profesinya. Kaitan dengan hal tersebut sikap dan perilaku perlu di perhatikan guna meningkatkan profesionalitas kerja suatu karyawan. Salah satu cara yang dapat dilakukan guna meningkatkan profesionalitasnya adalah dengan memperhatikan aspek-aspek pendorongnya yang seperti kepuasan kerja, kecerdasan emosional dan komitmen profesionalisme.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini variabel independen adalah kepuasan kerja, kecerdasan emosional dan sikap profesionalisme. Yang masing-masing kemudian di bagi menjadi beberapa instrumen hingga terdapat enam belas indikator.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:90). Pengambilan sampel (sampling) dilakukan dengan menggunakan tipe *purposive sampling* yaitu menurut Sugiyono (2002:218) "*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu". Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimum dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Maka kuesioner penelitian yang didistribusikan sebanyak 80 kuesioner.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Faktor. Teknik analisis faktor adalah serangkaian prosedur yang digunakan untuk mengurangi dan meringkas data tanpa kehilangan informasi yang penting Malhotra (2002:288). dengan langkah-langkah sebagai berikut;

- 1) Merumuskan masalah
- 2) Membuat matrik korelasi
- 3) Menentukan jumlah faktor
- 4) Rotasi faktor
- 5) Interpretasi faktor
- 6) Menentukan ketetapan model

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 1) Uji Validitas dilakukan dengan mengarahkan instrumen penelitian kepada 30 orang responden dan diolah menggunakan program SPSS versi 15.0. Dalam penelitian ini, hasil validitas menunjukkan bahwa butir-butir instrumen dapat dikatakan valid karena koefisien korelasinya diatas 0,30.
- 2) Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan model formula Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS versi 15.0. Ketentuan tentang standar reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa untuk 16 butir pertanyaan dapat dikatakan handal apabila reliabilitasnya adalah minimal 0,6. Dalam penelitian ini hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai reliabilitasnya adalah 0,976 (Lampiran 2).  
Hal ini berarti bahwa instrumen penelitian telah reliabel sehingga dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya yaitu uji analisa faktor.

### 3) Analisis Faktor

Analisa faktor meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

#### 1) Merumuskan Masalah

Adapun masalah penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme karyawan Potato Head Beach Club Bali. Digunakan 16 variabel dengan skala likert berjenjang dari satu sampai lima. Jumlah sampel yang digunakan adalah 80 orang

#### 2) Matriks Korelasi

Dapat dilihat pada output analisis faktor yaitu pada tabel koefisien correlation matrix. Dari matrix korelasi ini didapat empat pengujian yang merupakan persyaratan awal agar analisis faktor dapat dilakukan yaitu:

##### a). Nilai uji determinant of correlation

Analisis faktor mensyaratkan bahwa variabel yang diidentifikasi harus saling berhubungan yang ditunjukkan dengan nilai determinant of correlation yang mendekati nol. Hasil analisis faktor pada penelitian ini menunjukkan nilai determinant of correlation yang mendekati nol yaitu sebesar 5,03.10<sup>-8</sup> Dengan nilai yang mendekati nol berarti bahwa variabel-variabel yang diidentifikasi saling berhubungan.

## b). Nilai Uji Bartlett's Test of Sphericity

Nilai uji Bartlett's Test of Sphericity menunjukkan signifikan tidaknya hubungan antara variabel-variabel. Hasil analisis faktor menunjukkan nilai Bartlett's Test of Sphericity adalah 1223,926 yang berarti bahwa peluang kesalahan dukungan data yang menyatakan bahwa variabel-variabel saling berhubungan adalah 0% atau dengan kata lain hubungan antara variabel adalah significant.

## c). Nilai Uji Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Nilai uji KMO yang digunakan untuk menguji derajat interkorelasi antara variabel dan ketepatan pemakaian analisis faktor. Analisis faktor mensyaratkan nilai KMO minimum 0,50. Hasil analisis faktor dalam penelitian ini menunjukkan nilai KMO sebesar 0,807 melewati batas minimum 0,50. Hal ini berarti bahwa variabel ada hubungan satu sama lain sehingga analisis faktor tepat digunakan dalam penelitian ini.

## d). Nilai Uji Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Nilai uji Measure of Sampling Adequacy (MSA) yang digunakan untuk mengetahui kecukupan sampel dimana analisis faktor mensyaratkan nilai MSA minimum 0,50.

## 3) Menentukan jumlah faktor

Penentuan jumlah faktor masing-masing merupakan gabungan dari beberapa variabel yang saling berkorelasi yang didasarkan atas eigenvalue. Semakin besar eigenvalue suatu faktor, maka semakin representatif faktor tersebut sebagai wakil dari kelompok variabel. Faktor yang dipilih untuk analisis lebih lanjut dalam suatu model didasarkan pada batasan faktor yang memiliki eigenvalue  $> 1$ , berdasarkan hal tersebut maka terdapat 3 (tiga) faktor yang menjelaskan 48,174 % dari total variance faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali.

## 4) Rotasi Faktor

Metode yang digunakan untuk merotasi faktor pada penelitian ini adalah metode varimax. Matrik faktor setelah dirotasi ini dapat dilihat pada output yaitu pada tabel rotated component matrix.

Dari 16 variabel yang mempunyai loading factor  $> 0,50$ , sehingga dikelompokkan menjadi 3 (tiga) faktor yang mencapai variasi kumulatif sebesar 48,174%. Ini berarti persentase yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali sebesar 48,174% dapat dijelaskan oleh tiga faktor tersebut. Masing-masing faktor diberi nama sebagai berikut: faktor 1 dinamakan faktor promosi, faktor 2 dinamakan faktor gaji/upah, faktor 3 dinamakan faktor kondisi kerja/lingkungan kerja.

## 5) Interpretasi Faktor

Interpretasi faktor dilakukan dengan mengelompokkan variabel-variabel yang mempunyai loading factor (korelasi) minimal 0,5, semakin tinggi loading factor berarti semakin erat hubungan antara variabel dengan faktor tersebut.

Adapun penjelasan dari masing-masing faktor serta variabel yang dominan mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

## 1). Faktor promosi

Faktor promosi memiliki eigenvalue sebesar 7,708 dan dengan nilai persentase variance yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Beach Bali sebesar 48,174%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

1) Promosi (X3) dengan loading factor sebesar 0,86

2) Kewajiban sosial (X16) dengan loading factor sebesar 0,80

3) Dedikasi terhadap profesi (X15) dengan loading factor sebesar 0,720

4) Keyakinan terhadap peraturan sendiri (X14) dengan loading factor sebesar 0,66

- 5) Kebutuhan autonomy (X13) dengan loading factor sebesar 0,73
  - 6) Komunitas afiliasi (X12) dengan loading factor sebesar 0,71
  - 7) Membina Hubungan (11) dengan loading faktor sebesar 0,87
  - 8) Mengenal emosi orang lain (X10) dengan loading factor sebesar 0,63
- 2). Faktor Upah/ Gaji

Faktor upah memiliki eigenvalue sebesar 2,481 dan dengan nilai persentase variance yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Bali sebesar 15,507%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Upah/ gaji (X2) dengan loading factor sebesar 0,90
  - 2) Supervisi (X3) dengan loading factor sebesar 0,89
  - 3) Mengatur emosi diri sendiri (X8) dengan loading factor sebesar 0,81
  - 4) Memotivasi diri sendiri (X9) dengan loading factor sebesar 0,77
  - 5) Kelompok kerja (X5) dengan loading factor sebesar 0,70
- 3). Faktor Kondisi Kerja/Lingkungan

Faktor kondisi kerja/lingkungan memiliki eigenvalue sebesar 1,177 dan dengan nilai persentase variance yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Bali sebesar 7,355%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Kondisi lingkungan kerja/lingkungan kerja (X6) dengan loading factor sebesar 0,88
- 2) Pekerjaan itu sendiri (X1) dengan loading factor sebesar 0,87
- 3) Mengenali emosi diri sendiri (X7) dengan loading factor sebesar 0,58

#### 6) Uji Ketepatan Model

Ketepatan model dapat diketahui dari besarnya residual yang terjadi. Pada penelitian ini besarnya persentase residual yang ditunjukkan adalah sebesar 37% atau sebanyak 45 residual atas dasar nilai absolut  $> 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki ketepatan model sebesar 63% pada tingkat kesalahan sebesar 5% atau dengan kata lain model dapat diterima dengan ketepatan 63%.

## I PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pembahasan yang telah diuraikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan Potato Head Beach Club Bali adalah pekerjaan itu sendiri, upah/gaji, promosi, supervisi, kelompok kerja, kondisi kerja/lingkungan kerja, mengenali emosi diri sendiri, mengatur emosi diri sendiri, memotivasi diri sendiri, mengenal emosi orang lain, membina hubungan, komunitas afiliasi, kebutuhan autonomi, keyakinan terhadap peraturan sendiri, dedikasi terhadap profesi, kewajiban sosial. Dan dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: Faktor yang paling dominan mempengaruhi profesionalitas kerja karyawan pada Potato Head Beach Club Bali adalah faktor promosi karena memiliki nilai eigen value paling besar.

### Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diajukan kepada pihak manajemen Potato head Beach Club Bali adalah sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya transparansi syarat bagi karyawan yang akan menduduki jabatan tertentu.
- 2) Perlu adanya penyesuaian gaji karyawan apabila karyawan yang sudah lama mengabdikan kepada perusahaan.
- 3) Perlu adanya perbaikan kualitas fasilitas kerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rosda, Bandung.
- Bambang, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Goleman, 2009, *Kecerdasan emosional, Terjemahan: Hermaya, T*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hall (sumardi 2001), *Pengaruh Pengalaman Terhadap Profesionalisme*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hughes, 1963, *An Introduction to Marine Ecology*, Lowe and Brydone, London.
- Luthans, , (2005), *Organization Behaviour*, Alih bahasa Nurdin Sobali, Erlangga, Jakarta.
- Malhotra, 2006, *Riset Penelitian*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pitana, 2003, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Koekoesan, Bandung.
- Robbins, 2003, *Perilaku organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sihite, 2000, *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*, SIC, Surabaya.
- Soedijarto, 1990, *Memantapkan sistem pendidikan nasional*, Gramedia Widiarsa Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sumarsono, 2003, *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Supriadi, 1998, *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan*, Paramadina, Jakarta.