ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA INDUSTRI 4.0 PADA KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DI KOTA PEKANBARU

(Analysis Of Human Resource Competencies In Facing The Industrial Era 4.0 In 3 Star Hotel Employees In Pekanbaru City)

SKRIPSI

Oleh:

MINARNI PAKPAHAN

2161201266

Manajemen



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MINARNI PAKPAHAN

NIM : 2161201266

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA INDUSTRI 4.0 PADA KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DI KOTA PEKANBARU

DISETUJUI:

PEMBIMBING I

PRAMA WIDAYAT, SE, MM. AAAIK
NIDN. 1025128504

PEMBIMBING II

MASIRUN, SE, M.Si
NIDN. 1002077101

DEKAN

Dr. DUNCAN, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN. 1006067101

KETUA JURUSAN

Dr. AZNURI YANDI, SE, M.Si
NIDN. 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MINARNI PAKPAHAN

NIM : 2161201266

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA INDUSTRI 4.0 PADA KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DI KOTA PEKANBARU

KETUA

Dr. AZNURIYANDI, SE, M.Si
NIDN. 1021088602

SEKRETARIS

Dr. IDEL WADELMI, SE.I.,M.Si
NIDN. 1008078602

ANGGOTA

Dr. RYAN PAHLAWAN, S.E, M.M
NIDN. 1010118604

MASIRUN, SE, M.Si
NIDN. 1002077101

Dr. HARDI, SE, MM
NIDN. 1015058102

Dr. AZNURIYANDI, SE, M.Si
NIDN. 1021088602

ABSTRAK

ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA INDUSTRI 4.0 PADA KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DI KOTA PEKANBARU

OLEH:

MINARNI PAKPAHAN

2161201266

Karyawan Hotel Bintang 3 yang ada di Kota Pekanbaru adalah subjek penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis tingkat kompetensi sumber daya manusia pada karyawan hotel bintang 3 di kota pekanbaru. Kompetensi sumber daya manusia menjadi aspek fundamental dalam menghadapi tantangan dan dinamika perubahan yang ditimbulkan oleh era industri 4.0. Berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini, kompetensi mencakup dimensi pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pendukung lainnya seperti pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, keahlian, pemahaman, nilai, dan minat. Untuk metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif analisis deskriptif. Penelitian ini mengambil sampel dari 150 karyawan. Dan teknik sampel yang digunakan yaitu kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar indikator variabel kompetensi berada dalam kategori “Setuju”, yang mengindikasikan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pada karyawan hotel di Kota Pekanbaru secara umum dinilai baik oleh responden.

Kata kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

ABSTRACT

ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE COMPETENCIES IN FACING THE INDUSTRY 4.0 ERA AMONG 3-STAR HOTEL EMPLOYEES IN PEKANBARU CITY

OLEH:

MINARNI PAKPAHAN
2161201266

Employees of 3-star hotels in Pekanbaru City were the subjects of this study. The purpose of this study was to identify and analyze the level of human resource competency among employees of 3-star hotels in Pekanbaru City. Human resource competency is a fundamental aspect in facing the challenges and dynamics of change brought about by the industrial era 4.0. Based on the theory used in this study, competency encompasses the dimensions of knowledge, skills, attitudes, and other supporting characteristics such as work experience, educational background, expertise, understanding, values, and interests. The research method used was quantitative descriptive analysis. This study took a sample of 150 employees. The sampling techniques used were questionnaires and interviews. Based on the results of the descriptive analysis study, it can be concluded that most competency variable indicators fall into the "Agree" category, indicating that the Human Resource Competence (HR) of hotel employees in Pekanbaru City is generally considered good by respondents.

Keywords: Human Resource Competence (HR)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akade mik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 03 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Minarni Pakpahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA INDUSTRI 4.0 PADA KARYAWAN HOTEL DI KOTA PEKANBARU. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Strata-1 pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan pemikiran yang telah diberikan dalam menyempurnakan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Junaidi, S.S., M.Hum, selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Bapak Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.SI, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Lancang Kuning.
4. Bapak Prama Widayat, SE, MM, AAAIK, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam meneyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Masirun, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Untuk kedua orang tua tercinta, bapak Joharman Pakpahan dan mama Ida Manurung terima kasih telah mendidik, memberikan nasihat yang baik, selalu mendoakan penulis yang terbaik dan membiayai hingga akhir perkuliahan ini. Semoga dengan pencapaian ini dapat membuat kalian bangga.
8. Untuk saudara saudari ku yang memberikan doa, dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman yang senantiasa membantu serta memberikan dukungan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga seluruh doa, bantuan dan juga bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini mendapatkan balasan dari Tuhan yang Maha Esa dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 6 Juli 2025
Penulis

Minarni Pakpahan

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

PERNYATAAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 LATAR BELAKANG 1

1.2 RUMUSAN MASALAH 6

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN 6

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN 6

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN 6

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN 7

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **9**

2.1 TELAAH PUSTAKA 9

2.1.1 MANAJEMEN 9

2.1.2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA 11

2.1.3 KOMPETENSI 16

2.1.4 ERA INDUSTRI 4.0 22

2.1.5 PENELITIAN TERDAHULU 25
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN 34
2.3 HIPOTESIS 34
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 OBJEK PENELITIAN 35
3.2 POPULASI DAN SAMPEL 35
3.3 TEKNIK PENGAMBILAN DATA 35
3.4 JENIS DAN SUMBER DATA 36
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA 37
3.6 IDENTIFIKASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL 37
3.7 ANALISIS DATA 39
3.7.1 UJI VALIDITAS 39
3.7.2 UJI RELIABILITAS 40
3.7.3 UJI ASUMSI KLASIK 41
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 42
4.1 SEJARAH LAHIRNYA KOTA PEKANBARU 42
4.2 SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN 44
4.3 PERKEMBANGAN PERUSAHAAN HOTEL
DI KOTA PEKANBARU 45
4.4 KLASIFIKASI HOTEL BINTANG 3
DI KOTA PEKANBARU 45
4.5 NAMA-NAMA HOTEL BINTANG 3
DI KOTA PEKANBARU 46

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 47

5.1 HASIL PENELITIAN 47

5.1.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN..... 47

5.1.2 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF..... 49

5.1.3 HASIL ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 57

5.1.4 HASIL ANALISIS UJI ASUMSI KLASIK..... 60

5.2 PEMBAHASAN..... 61

5.2.1 GAMBARAN DESKRIPTIF VARIABEL KOMPETENSI.....61

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 64

6.1 KESIMPULAN 64

6.2 SARAN 65

DAFTAR PUSTAKA 66

BIOGRAFI PENULIS..... 76

LAMPIRAN 77

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 25

Tabel 3.1 Identifikasi dan Operasional Variabel 37

Tabel 3.2 Penilaian Interprestasi Mean Variabel Penelitian 40

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 48

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 49

Tabel 5.4 Kriteria Penilaian 50

Tabel 5.5 Hasil Analisis Deskriptif Kompetensi Sumber Daya Manusia..... 51

Tabel 5.6 Hasil Analisis Validitas Kompetensi Sumber Daya Manusia 57

Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas 59

Tabel 5.8 Hasil Uji Normalitas 60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan Perangkat terhubung yang memungkinkan pengumpulan dan pertukaran data secara real-time. Penggunaan data besar untuk membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi algoritma untuk automasi dan pengambilan keputusan yang lebih cerdas. Penggunaan robot dalam proses manufaktur untuk meningkatkan kecepatan dan presisi. Penyimpanan dan pemprosesan data di cloud memungkinkan akses yang lebih mudah dan kolaborasi yang lebih baik. Teknologi ini digunakan dalam pelatihan, perancangan produk, dan pemeliharaan. Meningkatkan transparansi dan keamanan dalam rantai pasokan. Perubahan ini membawa tantangan dan peluang baru bagi bisnis, tenaga kerja, dan masyarakat. Adaptasi terhadap teknologi baru dan pengembangan keterampilan akan menjadi kunci untuk memanfaatkan potensi penuh dari Industri 4.0.

Menurut Savitri 2019 : 1 & 65, revolusi industri 4.0 adalah era industri keempat sejak revolusi industri pertama pada abad ke-18. Era revolusi industry 4.0 ditandai dengan perpaduan teknologi yang mengaburkan batas antara bidang fisik, digital dan biologis, atau secara kolektif disebut sebagai sistem siber-fisik (*cyber-physical system*/CPS).

Fenomena kompetensi dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 mencakup sejumlah keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk bersaing di era yang semakin digital dan otomatis. Penguasaan alat dan

teknologi digital, seperti perangkat lunak analitik, IoT, dan platform cloud. Kemampuan untuk berpikir out-of-the-box dan menciptakan solusi baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Kemampuan untuk menganalisis data besar dan menarik kesimpulan yang dapat diterapkan untuk pengambilan keputusan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Hurdawatydan Parantika (2018;7), pengertian Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

Menurut Webster, pengertian Hotel adalah sauatu bangunan atau gedung yang menyediakan makanan dan minuman yang diperunutkan bagi tamu dengan tujuan komersial.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian hotel adalah sebagai berikut:

1. Tempat penginapan yang menyediakan berbagai fasilitas bagi tamu yang datang, biasanya terdiri dari kamar-kamar tidur, restoran, dan sebagainya.

2. Gedung atau bangunan yang dipergunakan untuk menyelenggarakan kepentingan-kepentingan umum, misalnya pertemuan, pameran, dan sebagainya.

Kompetensi merupakan sebagai karakteristik yang mendasari seorang individu, yang secara kausal berhubungan dengan efektif atau kinerja yang unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi. Yang dimana mencakup pengetahuan, keterampilan dan kemampuan. (Oskarsson & Vik, 2024)

Kompetensi adalah kombinasi keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh seorang individu atau organisasi. (Diaz-Fernandez et al., 2024)

Kompetensi dapat diartikan sebagai kombinasi sifat pekerjaan dan karakteristik pekerja yang melakukannya. Ini adalah obat generik untuk profesional kapabilitas yang terdiri dari seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang terintegrasi atas orang atau yang dimiliki seorang karyawan. (Podmetina et al., 2018)

Kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan (instrumental) yang dapat diamati berkaitan dengan melaksanakan pekerjaan atau memegang suatu posisi dan yang diperlukan untuk memungkinkan pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan dengan benar (Bergenhenegouwen G.J. et al., 1997).

Kompetensi adalah kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan atau pengalaman kerja sebelumnya, relevansi pengetahuan dan keterampilan profesional yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pemberi kerja (Packalén & Partanen, 2024).

Kemampuan untuk bekerja dalam tim lintas disiplin dan berkomunikasi dengan efektif, terutama dalam lingkungan yang semakin terhubung. Kesiapan untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi dan proses baru. Kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi, serta berinteraksi dengan baik dengan orang lain, terutama dalam situasi perubahan. Pengetahuan tentang isu-isu etika dan keamanan yang muncul dari penggunaan teknologi baru, seperti privasi data dan dampak sosial. Pendidikan dan pelatihan yang relevan sangat penting untuk mengembangkan kompetensi ini, sehingga individu dan organisasi dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data melalui wawancara dan kuesioner. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diidentifikasi gap antara kompetensi yang ada dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan industri 4.0.

Kompetensi non teknis seperti kecerdasan emosional dan sosial juga dibutuhkan dalam dunia kerja (Bisschoff & Massyn, 2024), kecerdasan emosional ini berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain dilingkungan kerja. Kecerdasan sosial dibutuhkan untuk beradaptasi dan saling menghargai antar sesama karyawan.

Kompetensi inovasi terbuka (OI) didasarkan pada pengalaman empiris yang diajukan dengan implikasi untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia (Podmetina, 2018), pengalaman empiris ialah sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan langsung, percobaan, atau interaksi dengan dunia nyata.

Kompetensi inti merupakan hasil dari proses pembelajaran bersama dalam organisasi dan membentuk produk yang di dalamnya mencakup strategi bisnis internal, eksternal dan logistik produksi (Bergenhenegouwen G.J. et al., 1997), sebagaimana diketahui bahwa kompetensi inti adalah kemampuan mendasar yang harus dimiliki oleh individu, organisasi, atau perusahaan untuk mencapai tujuan mereka secara efektif.

Kompetensi kewirausahaan sebagai kemampuan manusia untuk menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tidak hanya untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi, tetapi juga untuk menanamkan nilai-nilai dan pengetahuan yang penting bagi pengembangan individu (Morselli, 2024), yang dimana kompetensi kewirausahaan mencakup pengetahuan tentang berbagai aspek bisnis, seperti manajemen keuangan, pemasaran, hukum bisnis, dan teknologi.

Kompetensi kepemimpinan merujuk pada keterampilan, sifat, dan perilaku spesifik yang dimiliki dan dikembangkan oleh para pemimpin (Haq et al., 2024) dimana kompetensi ini mencakup berbagai keterampilan seperti komunikasi, pengambilan keputusan, kecerdasan emosional, dan kemampuan beradaptasi.

Beberapa riset yang sudah dilakukan terkait kompetensi yaitu berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk bersaing di era yang semakin digital dan otomatis. Maka peneliti memilih judul **Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Industri 4.0 pada Karyawan Hotel Bintang 3 Di Kota Pekanbaru.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apa saja kompetensi yang dibutuhkan dalam era industri 4.0?
2. Bagaimana analisis kompetensi sumber daya manusia pada karyawan hotel di kota pekanbaru?
3. Apa dampak dari kompetensi sumber daya manusia terhadap keberhasilan perusahaan?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka ditetapkan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kompetensi yang diperlukan dalam era industri 4.0
2. Menganalisis tingkat kompetensi sumber daya manusia pada karyawan hotel di kota pekanbaru
3. Memberikan rekomendasi untuk pengembangan kompetensi sumber daya manusia

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah penulis cantumkan diatas, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Bagi Karyawan hotel di Kota Pekanbaru diharapkan dari penelitian ini dapat mengetahui kompetensi apa saja yang diperlukan dalam era industri 4.0

2. Bagi Institusi Pendidikan

   Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya. Khususnya pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti

   Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi peneliti dalam memahami dinamika Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara umum bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan secara ringkas isi masing-masing bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasionalisasi variabel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini penulis menguraikan sejarah lahirnya kota pekanbaru, sejarah singkat perusahaan, perkembangan perusahaan hotel di kota pekanbaru, klasifikasi hotel bintang 3 di kota pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang analisis serta pembahasan yang mengacu pada hasil pengolahan data yang dilakukan. Sehingga akan dapat menjawab serta ilmiah permasalahan hipotesis yang dikaji dalam penelitian ini.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memaparkan mengenai kesimpulan dari hasil yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan sesuai dengan penelitian yang telah dianalisis.

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, Berdasarkan hasil analisis deskriptif, sebagian besar indikator variabel kompetensi berada dalam kategori ―Setuju‖, yang mengindikasikan bahwa kompetensi sumber daya manusia (SDM) pada karyawan hotel di Kota Pekanbaru secara umum dinilai baik oleh responden. Indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah ―Adanya Keahlian‖ dengan nilai mean sebesar 4.01, median dan modus 4.00, serta standar deviasi 0.847. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat yakin akan keahlian yang mereka miliki dalam menjalankan tugas, baik dalam konteks pelayanan maupun teknis operasional perhotelan. Keahlian menjadi kekuatan dominan dalam membentuk profesionalisme kerja, terlebih di tengah tuntutan era industri 4.0 yang membutuhkan kecepatan adaptasi dan keterampilan digital.

Sementara itu, indikator dengan skor terendah adalah ―Nilai (Value)‖, dengan mean sebesar 3.28, median dan modus 3.00, serta standar deviasi 0.898. Meskipun tetap berada dalam kategori ―Cukup Setuju‖, nilai ini menunjukkan bahwa sebagian responden belum sepenuhnya menunjukkan internalisasi nilai-nilai kerja seperti etika, tanggung jawab, dan loyalitas. Hal ini menjadi catatan penting bagi manajemen hotel untuk lebih menekankan pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada nilai-nilai organisasi.

6.2 Saran

Adapun beberapa saran dari penulis yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan bisa merekomendasikan penguatan pelatihan teknologi dan digitalisasi. Seperti pelatihan sistem reservasi online, penggunaan perangkat lunak manajemen hotel atau PMS, komunikasi berbasis aplikasi, dan pengelolaan data pelanggan. Kemudian kalian juga bisa dibekali kemampuan soft skill seperti critical thinking, problem solving, dan servis excellence agar mampu beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen di era digital.

2. Bagi Akademik

Bagi akademik perlu adanya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen SDM. Seperti perlunya integrasi kurikulum era digital. Di mana lembaga pendidikan diharapkan mampu mengembangkan kurikulum yang menyelaraskan teori manajemen SDM dengan kebutuhan dunia kerja di era industri 4.0, termasuk pemanfaatan teknologi dalam manajemen karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan pengembangan variabel penelitian. Dengan harapan hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan dampak yang besar dalam upaya pencapaian kompetensi karyawan pada suatu hotel atau perusahaan. Terutama pada bidang sumber daya manusia (SDM) terkait pengolahan karyawan maupun pekerja di suatu hotel atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Agusven, T., Satriadi, Hafizni, R., Nanda Kristia Santoso, M. P., & Hasnarika. (2023). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. CV Rey Media Grafika.

Amirudin, & Adab, P. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA : Konsep, Pengembangan dan Aplikasi*. Penerbit Adab. https://books.google.co.id/books?id=jm_WEAAAQBAJ

Arifin., H. N. (2023). *Manajemen sumber daya manusia (MSDM) : teori, studi kasus, dan solusi*. UNISNU PRESS.

Bergenhenegouwen G.J., ten Horn H.F.K., & Mooijman E.A.M. (19997). Competence Developement- A challenge for human resource proffessionals. *Industrial and Commercial Training*, *29*(2), 55–62.

Bisschoff, Z. S., & Massyn, L. (2024). A conceptual soft skills competency framework for enhancing graduate intern employability. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, *15*(7), 66–81. https://doi.org/10.1108/HESWBL-08-2023-0239

Cepi Budiyanto, Dr. Hasnawati, Dr. Nugroho B. Sukamdani, Ririt Dwiputri Permatasari, I Made Sondra Wijaya, Dasep Suryanto, Ansari, Anwar Firdaus Mutawally, Mas Fierna Janvierna Lusie Putri & Muhammad Odik Afifin, (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zahir Publishing.

Diaz-Fernandez, M., Lopez-Cabrales, A., & Valle-Cabrera, R. (2024). Sustainable strategies, employee competencies and social outcomes: are they aligned? *International Journal of Manpower*, *45*(7), 1426–1449. https://doi.org/10.1108/IJM-02-2023-0066

Eva Ruliyana Ditha Alvira Megasari Rita Irviani Suyono Maretha Rahmawati Melta Sari Reza Septian Z Alfian Dio Firmansyah, P. A. (n.d.). *KONSEP, TEORI DAN IMPLEMENTASI TECHNOPRENEURSHIP*. Penerbit Adab.

Febriana, R. (2021). *Kompetensi Guru*. bumi aksara group.

GS, A. D. (n.d.). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press.

Gusman, K. P. R., & Adab, P. (n.d.). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Pemoderasi*. Penerbit Adab.

hamali, A. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi,Organisasi, dan Manajemen Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Prenada Media.

Haq, S. H. U., Dan, S., & Shahzad, K. (2024). Leadership competencies and blockchain implementation in public sector organizations: a sensemaking approach. *International Journal of Public Sector Management*, *38*(1), 139–158. https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2023-0347

Hidayatullah, S., & Alvianna, S. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PARIWISATA*. uwais inspirasi indonesia.

Imam setiawan. (2022). *Bunga Rampai Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Irmayani, N. W. D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=29M-EQAAQBAJ

Komariah, N., Sentryo, I., Holid, A., Sam, R. N. F. A. R., Sabil, Ardelia, A. S., Sunarsi, D., Anwar, H. M., Hidayati, I., & Idawati. (2024). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. CV Rey Media Grafika.

Liana, Y. (2020). Kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*.

Morselli, D. (2024). To assess or not to assess an entrepreneurship competence in vocational education and training? Results from a case study of Italy. *Education and Training*, *66*(10), 29–41. https://doi.org/10.1108/ET-06-2023- 0242

Mulia, R. A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi Dalam Peningkatan Kinerja*. CV. Eureka Media Aksara.

Oskarsson, I. M. L., & Vik, E. (2024). Suggesting a holistic framework for understanding healthcare services leadership competence – a critical interpretive synthesis. *Leadership in Health Services*, *37*(5), 99–129. https://doi.org/10.1108/LHS-08-2023-0059

Packalén, S., & Partanen, L. (2024). Competencies, skills, and personal attributes in job advertisements for archivists and records managers in Finland. *Records Management Journal*. https://doi.org/10.1108/RMJ-01-2024-0002

Podmetina, D. (2018). Developing a competency model for open innovation From the individual to the organisational level. *Management Decision*, *56*(6), 1309.

Podmetina, D., Soderquist, K. E., Petraite, M., & Teplov, R. (2018). Developing a competency model for open innovation: From the individual to the organisational level. *Management Decision*, *56*(6), 1306–1335. https://doi.org/10.1108/MD-04-2017-0445

Prasetyo, F. I. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus dari Sudut Pandang Individu dan Organisasi*. Penerbit NEM.

Purwanto, S., Supangat, S., Esterina, M., Souhoka, S., Chandra, F., Hariputra, A., Annisa, N. N., Manarfa, L. O. M. R. A. U., Gunawan, E., & Sulthony, M. R. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Setyowati, R. D. E., A., S. K. S., & Antariksa., Y. (n.d.). *BUKU AJAR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Jakad Media Publishing.

Sinambela, E. A. (2020). Pengaruh Pendidikan, Kompetensi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 277–285.https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.48

Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, Juhara, I. S., Munim, A., Zaena, D. R. R., Saefullah, A., Setiadi, B., Sutangsa, D., & Kamaruddin., M. J. (2022). *Manajemen Logistik*. Cendikia Mulia Mandiri.

Suprihanto, J. (2018). *Manajemen*. UGM PRESS.

Susita, D., Busharmaidi, & Febriantina., S. (2022). *TEORI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Samudra Biru.

Yulistiyono, A., Kurniawati, E., Kustiawan, D., Sari, D. H., Marlina, L., Hikmah, H., Saefullah, E., Wiyono, A. S., Putra, A. R., & Purba, S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Insania. https://books.google.co.id/books?id=gSk5EAAAQBAJ

Referensi Jurnal Penelitian

Anggriani S. Sihombing, Victor P.K.Lengkong, R. N. T. (2022). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Jenjang Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado Analysis Of Human Resources Competence And Career Level On Employee Performance Inpt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. *Jurnal EMBA*, *10*(1), 1041–1051.

Bergenhenegouwen G.J., ten Horn H.F.K., & Mooijman E.A.M. (19997). Competence Developement- A challenge for human resource proffessionals. *Industrial and Commercial Training*, *29*(2), 55–62.

Bisschoff, Z. S., & Massyn, L. (2024). A conceptual soft skills competency framework for enhancing graduate intern employability. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, *15*(7), 66–81. https://doi.org/10.1108/HESWBL-08-2023-0239

Cassar, V., Tracz-Krupa, K., & Bezzina, F. (2024). The influence of culture, competence, and style of decision-making on the perceived adoption of evidence-based management sources among Polish managers. *Central European Management Journal*. https://doi.org/10.1108/CEMJ-11-2023-0442

Chandler, N. (2024). Shifting work competencies in an emerging economy: a comparison of accounting students' perceptions of demand and supply. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, *15*(7), 1–15. https://doi.org/10.1108/HESWBL-08-2023-0213

Diaz-Fernandez, M., Lopez-Cabrales, A., & Valle-Cabrera, R. (2024). Sustainable strategies, employee competencies and social outcomes: are they aligned? *International Journal of Manpower*, *45*(7), 1426–1449. https://doi.org/10.1108/IJM-02-2023-0066

Eriksson, K. M., & Lycke, L. (2024). May the force of lifelong learning be with you – sustainable organizational learning in HEIs meeting competence needs in industry. *Learning Organization*, 126–145. https://doi.org/10.1108/TLO-12-2022-0158

Gunawan, A. F. (2024). The impact of entrepreneurial characteristics and competencies on business performance in the creative industry in Indonesia. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *18*(3), 300–317. https://doi.org/10.1108/apjie-09-2023-0172

Gupta, P., Bakhru, K. M., & Shankar, A. (2024). Sustainable development goals and organizations: exploring the role of employee emotional capital. *IIMBG Journal of Sustainable Business and Innovation*, *2*(2), 102–119. https://doi.org/10.1108/ijsbi-12-2023-0066

Haq, S. H. U., Dan, S., & Shahzad, K. (2024). Leadership competencies and blockchain implementation in public sector organizations: a sensemaking approach. *International Journal of Public Sector Management*, *38*(1), 139–158. https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2023-0347

Liana, Y. (2020). Kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*. http://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/inspirasi/article/view/1810

Malikhah, I., Nst, A. P., & Kaban, G. P. (2023). Analisis Kompetensi Sdm Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas Kerja Pelaku Usaha Di Desa Pematang Serai Kabupaten Langkat. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *6*(1), 34–43. https://doi.org/10.30596/maneggio.v6i1.14586

Mas'ud, A. A., & Tenriyola, A. P. (2023). HR Competency Analysis on Increasing MSMEs Performance In Supporting Industrial Era 4.0. *Jambura Science of Management, 5*(2), 86–96. https://doi.org/10.37479/jsm.v5i2.19778

Morselli, D. (2024). To assess or not to assess an entrepreneurship competence in vocational education and training? Results from a case study of Italy. *Education and Training*, *66*(10), 29–41. https://doi.org/10.1108/ET-06-2023-0242

Oskarsson, I. M. L., & Vik, E. (2024). Suggesting a holistic framework for understanding healthcare services leadership competence – a critical interpretive synthesis. *Leadership in Health Services*, *37*(5), 99–129. https://doi.org/10.1108/LHS-08-2023-0059

Packalén, S., & Partanen, L. (2024). Competencies, skills, and personal attributes in job advertisements for archivists and records managers in Finland. *Records Management Journal*. https://doi.org/10.1108/RMJ-01-2024-0002

Piwowar-Sulej, K., Blštáková, J., Ližbetinová, L., & Zagorsek, B. (2024). The impact of digitalization on employees' future competencies: has human resource development a conditional role here? *Journal of Organizational Change Management*, *37*(8), 36–52. https://doi.org/10.1108/JOCM-10-2023-0426

Podmetina, D., Soderquist, K. E., Petraite, M., & Teplov, R. (2018). Developing a competency model for open innovation: From the individual to the organisational level. *Management Decision*, *56*(6), 1306–1335. https://doi.org/10.1108/MD-04-2017-0445

Pons, S., Khalilzadeh, J., Weber, M. R., & Smith, R. A. (2024). Cultivating sustainability savvy: the role of soft skills in shaping sustainable practices. *International Hospitality Review*. https://doi.org/10.1108/ihr-01-2024-0007

Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint pada Front Office di Os Hotel Tanjung Uncang. *Jurnal Mekar, 3*(1), 6-13.

Przytuła, S., Rank, S., & Tracz-Krupa, K. (2022). Ambidexterity As the Response of Smart Industry 4.0 – Towards Better Hr Practices. *Advanced Series in Management, 28,* 51–67. https://doi.org/10.1108/S1877-636120220000028006

Relani, I., & Hidayat, E. N. (2019). Pengaruh Revolusi Industri 4.0 Terhadap Online Service Terminal Petikemas Koja Jakarta. *Majalah Ilmiah Gema Maritim, 21*(2), 120-128.

Rizal, F., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan evaluasi kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel aston batam hotel & residence. *Manajemen Kreatif Jurnal*, *2*(1), 62-77.

Saleem, S., Umar, R. M., & Oduro, S. (2024). Effect of employee emotional competence on customer emotional attachment: the roles of service

recovery satisfaction and service failure severity. *British Food Journal*, *127*(13), 20–36. https://doi.org/10.1108/BFJ-04-2024-0342

Simbolon, S. (2024). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Visioner, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitias Kerja Karyawan Pada Pt. Alfo Citra Abadi Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, *24*(2018), 1–23.

Sinambela, E. A. (2020). Pengaruh Pendidikan, Kompetensi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 277–285. https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.48

Soomro, R. B. (2024). Impact of entrepreneurial knowledge , skills , and competencies on MSME performance : an evidence from a developing country. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *19*(1), 42–72. https://doi.org/10.1108/APJIE-04-2023-0071

Tran, D. M., Thai, V. Van, Nguyen, N. P., Rahman, S., Nguyen, L. T. N., Nguyen, T. K., & Nguyen, T. T. (2025). The nexus of supply chain managerial competence expectation and possession in the new era: the case of Vietnam. *International Journal of Logistics Management*, *36*(7), 63–98. https://doi.org/10.1108/IJLM-11-2023-0488

Zulkifli, Hamzah, Z., Arif, M., & Ayu Purwati, A. (2020). Analysis of Competence in Improving Employee Satisfaction and Employee Performance. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (COSTING)*, *3*(2), 248–256.