

KOMPETENSI INTI KARYAWAN PENGELOLA *EVENT MEETING* DI HOTEL GUMILANG REGENCY HOTEL

Budi Setiawan, & Nuraeni Ningrum
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
Email:bus@stp-bandung.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang kompetensi inti di dalam perusahaan di antaranya kompetensi inti yang dimiliki SDM sebagai pengelola kegiatan *meeting, gathering*, dan kegiatan sejenisnya di hotel berbintang. Berdasarkan aktivitasnya, kompetensi inti di sini meliputi dimensi utama yaitu *interpersonal skills, personal skills* dan *business skills*, yang kemudian diuraikan dalam sub dimensi. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran fenomena sebenarnya terjadi di dalam sebuah hotel pada waktu itu. Hasilnya menunjukkan bahwa dalam penanganan *event meeting* sudah benar-benar membutuhkan SDM dengan kompetensi inti yaitu menguasai komputer (63,64%), bisa bekerja secara tim (96,97%), memiliki pengetahuan manajemen (70,45), mengetahui manajemen diri (100%) , dan menguasai sikap-sikap kepemimpinan (97,73%). Secara umum bisa diandalkan namun belum meratanya kemampuan yang optimal bisa menjadi kendala untuk menjadi organisasi yang memiliki keunggulan dan keunikan berkelanjutan.

Kata kunci: kompetensi inti karyawan; event meeting; interpersonal skills; personal skills; business skills

CORE COMPETENCY OF EVENT MEETING MANAGER IN HOTEL GUMILANG REGENCY HOTEL

Abstract: This research aims to obtain in-depth information about the core competencies within the company include core competencies possessed by the human resources to manage meeting activity at a star hotel. Based on its activities, the core competencies here includes several main dimensions namely interpersonal skills, personal skills and business skills, which are then described in sub dimensions. In this study, the descriptive method is used to present a picture of the phenomenon actually occurs in the hotel at that time. The results show that in the event meeting handling had actually requires human resources with core competencies such as mastering computer (63.64%), team work ability (96.97%), having a knowledge management (70.45), knowing self-management (100 %), and mastering the attitudes of leadership (97.73%). In general, the condition occurs is reliable. However, it has not reached its optimal ability thus could be the constraint to become an organization with excellence and uniqueness sustainability.

Keywords: core competency; event meeting; interpersonal skills; personal skills; business skills

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan kegiatan dalam sebuah hotel melibatkan berbagai dukungan unit kerja karena sejatinya suatu produk atau jasa

bisa diproduksi dengan baik atas kerja sama berbagai pihak. Produk acara *meeting* atau *gathering* untuk konsumen dari lembaga, perusahaan, perhimpunan, asosiasi atau organisasi masyarakat adalah bagian dari

bisnis MICE (*meeting, incentive, conference and exhibition*). Kegiatan tersebut yang diselenggarakan oleh *event organizer* atau suatu hotel di dalamnya melibatkan berbagai unit kerja. Bisnis MICE berkembang menjadi bisnis unggulan karena bisnis bidang pariwisata ini lebih menjanjikan dibanding pariwisata yang lain. Nilai bisnis MICE sangat besar, pengeluaran wisatawan di dalam kegiatan MICE 3 kali lipat di banding wisatawan pribadi (<http://bali.bisnis.com>), yang artinya aktivitas MICE memberikan keuntungan lebih banyak karena berkontribusi positif yaitu mempengaruhi aspek-aspek lain (*multiplier effect*) terutama dalam konteks ekonomi.

Upaya-upaya mencapai tujuan atau usaha perbaikan dalam rangka mencapai tujuan organisasi didahului dengan menemukenali aspek-aspek pendukung organisasi atau aspek-aspek pendukung pada setiap kegiatan organisasi yaitu seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi. Hasil konvensi yang diselenggarakan Kementerian Pariwisata tentang Strategi Pengembangan Destinasi MICE Dalam Rangka Kegiatan Rencana Aksi Pengembangan Destinasi MICE 2015 (dalam laman: <http://venuemagz.com>) menyampaikan sembilan pilar strategi pengembangan destinasi MICE. Pilar keempat terkait dengan sumber daya manusia adalah : (1) Aktivitas 1: Merancang Strategi Yang Komprehensif Untuk Pengembangan Dan Peningkatan Kapasitas SDM MICE; (2) Aktivitas 2: Menciptakan Kondisi, Program Dan Tindakan Yang Menjamin Terlaksananya Strategi Pengembangan SDM MICE, dan ; (3) Aktivitas 3: Mengembangkan Kerja Sama Multi Stakeholders Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan Kegiatan MICE. (<http://venuemagz.com>).

Pilar keempat di atas menunjukkan pentingnya pengembangan SDM karena penentu kontribusi-kontribusi yang terbaik untuk mencapai tujuan individu, organisasi, juga untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Upaya-upaya maksimal yang terencana dan spesifik dari setiap karyawan-karyawannya dalam bekerja yang hanya menyelesaikan pekerjaan keseharian namun akan lebih baik mampu juga dalam penanganan rapat, *gathering*, seminar, atau pelatihan. Upaya yang baik adalah mensinergikan seluruh fungsi manajemen atau mensinergikan antar bagian sehingga kompetensi yang dimiliki perusahaan tidak terfokus pada atau bagian tertentu.

Pengelolaan bisnis hotel pada masa sekarang membutuhkan karyawan yang kompeten menangani suatu kegiatan tertentu (*event*), dengan demikian karyawan hotel harus memiliki kompetensi mengelola berbagai kegiatan terkait seminar, pertemuan, pernikahan atau perhelatan lainnya.

Karyawan yang memiliki kompetensi dipastikan telah melalui berbagai pengembangan karena suatu kompetensi merupakan kumpulan berbagai keterampilan begitupun dengan karyawan yang memiliki kompetensi menangani acara *meeting* akan memiliki berbagai macam keterampilan yang mendukung pada kompetensi penanganan *meeting* tersebut. Kompetensi adalah kumpulan atau kombinasi kemampuan individu yang telah dikembangkan atau kemampuan-kemampuan individu yang telah mendapat pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang sudah bisa diberdayakan dengan tingkat yang paling baik pada suatu pekerjaan.

Kegiatan pertemuan atau seminar mengharuskan memiliki kompetensi tambahan artinya kompetensi yang lebih khusus disebut kompetensi inti yang dibutuhkan dalam penanganan kegiatan pertemuan (*meeting*), *gathering*, seminar atau perhelatan pernikahan dan lain sebagainya. Menurut laman <http://bain.com>, dijelaskan bahwa: "a *core competency is a deep proficiency that enables a company to deliver unique value to customers. It*

embodies an organization's collective learning, particularly of how to coordinate diverse production skills and integrate multiple technologies". Kompetensi inti adalah keahlian yang tinggi yang perusahaan memberikan keunikan dalam pelayanan kepada para pelanggan dan bisa mewujudkan perusahaan menjadi tempat belajar bersama, secara khusus bagaimana mengkoordinasikan perbedaan keterampilan memproduksi dan menyatukan berbagai teknologi. Prahalad dan Hamel, dalam Guimares, dkk., (2001: 250) menyatakan bahwa kompetensi inti adalah suatu kumpulan keterampilan, pengetahuan, teknologi, dan fisik, sistem manajerial dan nilai yang menghasilkan kemampuan bersaing suatu organisasi, "*core competency as a set of skills, knowledge, technology and physic management and value system, that generate the competitive advantage of the organization*".

Dewi dan Arijanto (2014 : 130) mengungkapkan bahwa kumpulan set kompetensi inti itu adalah sebagai berikut :

a. *Customer Value*

Menurut pengujian ini, suatu kompetensi dinyatakan sebagai inti (core) apabila kompetensi tersebut memberikan kontribusi kepada nilai yang diinginkan pelanggan (*customer-perceived value*). Suatu kompetensi inti adalah kemampuan yang memungkinkan perusahaan untuk memberikan manfaat yang mendasar bagi pelanggan.

b. *Competitor Differentiation*

Suatu kompetensi akan dinyatakan sebagai inti apabila dalam pengujian kompetensi tersebut harus juga unik dalam persaingan. Kompetensi inti ini secara unik hanya dimiliki oleh perusahaan tertentu saja, dan bukan dimiliki oleh industri secara keseluruhan.

c. *Extendability*

Dalam pengujian ini suatu kompetensi inti disebut inti apabila kompetensi tersebut merupakan jalan menuju pasar di masa mendatang.

Ragam kompetensi inti terbagi menjadi tiga yakni kompetensi yang memiliki nilai sesuai dengan keinginan atau persepsi pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan produk yang setara dengan jumlah biaya yang dikeluarkan. Kedua, kompetensi inti itu harus memiliki keunikan yang tidak setara dengan pesaing lain bisa dari produk atau pelayanan yang diberikan sehingga bisa meyakinkan konsumen bahwa produk atau layanan memberikan pengalaman yang berbeda dibanding pesaing lain. Ketiga, faktor kesatu dan kedua yang sinergis akan menjamin keberlangsungan perusahaan artinya menjadi perusahaan yang baik untuk masa yang akan datang.

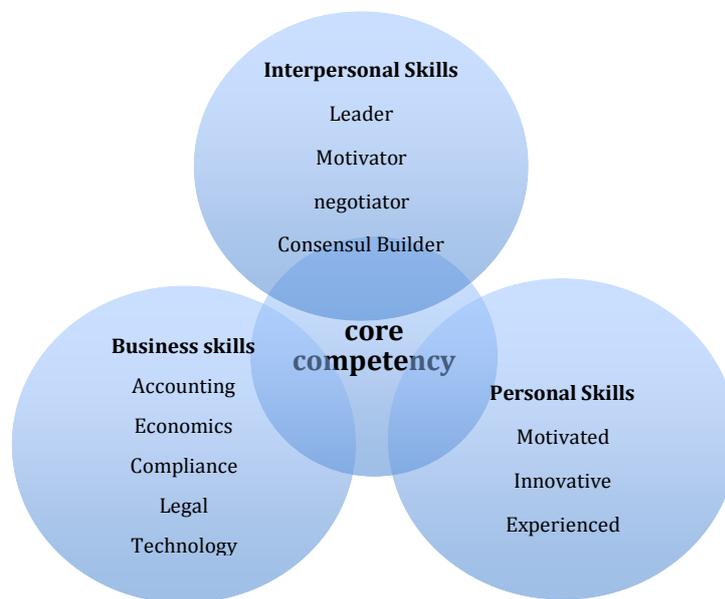
Kompetensi inti bukan merupakan kepentingan atau tujuan unit atau departemen tertentu. Akan tetapi dikelola atau diselenggarakan dari pusat atau tingkat manajemen perusahaan. Dewi dan Arijanto (2014: 15) mengungkapkan bahwa "kompetensi inti adalah kombinasi yang harmonis dari beragam sumber daya dan keahlian yang membedakan perusahaan di pasar. Oleh sebab itu, konsep kompetensi inti tidak diterapkan untuk level SBU (*Strategic Business Unit*), melainkan kombinasi sumberdaya dikendalikan pada tingkat „*level*„ organisasi". Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi inti adalah hasil sebuah proses suatu perusahaan yang telah berhasil memadupadankan semua unsur menjadi keunggulan. Hal tersebut ditegaskan Dewi dan Arijanto (2014: 15) bahwa "kompetensi inti merupakan hasil pembelajaran secara kolektif di dalam perusahaan, khususnya dalam mengkoordinasikan berbagai keahlian produksi dan mengintegrasikan berbagai teknologi. Ia dikembangkan melalui proses peningkatan secara terus-menerus dalam periode waktu yang panjang, namun bukanlah sebuah perusahaan besar semata"

Hamel dan Prahalad (Guimares, dkk, 2001), mengungkapkan bahwa *level* SDM dilibatkan dan semua bagian dalam

perusahaan untuk meningkatkan komunikasi, keterlibatan, dan komitmen. Layanan terintegrasi melibatkan berbagai macam unit menunjukkan kemampuan bisnis organisasi, sehingga memiliki ciri unik yang berkemampuan bersaing maka keunggulan ini merupakan kompetensi inti.

Kompetensi inti pada organisasi terutama sumber daya manusia adalah *value* yang dimiliki perusahaan, yang menjadi

kekuatan baru dan kompetensi baru untuk bersaing karena bisa mengidentifikasi kekuatan di masa datang (Dewi, dan Arijanto, 2014:133). Sehubungan dengan nilai-nilai, menurut laman <http://searchcio.techtarget.com>, *values* atau nilai-nilai merupakan kompetensi inti meliputi *interpersonal skills*, *personal skills*, *business skills*. Berikut ini disajikan nilai kompetensi inti.



Gambar 1. Nilai-nilai kompetensi inti

Pendapat lain, yaitu menurut Lee, Chien-Hua, dan Chun-Mei (2013) menyebutkan bahwa *core competency* ditujukan untuk mempermudah membuat rumusan-rumusan atau formula-formula strategi perusahaan: “*although it is not a new concept. The core competencies approach seems to have an easily assimilated conceptual structure that in turn facilitates the process of formulating organizational strategies. This approach could be used by R&D organization as a subsidy to formulate strategies, including decisions about research work to be carried out and investments in human resources.*”

Pendapat di atas menjadikan kompetensi inti suatu pendekatan yang mudah disamakan dengan konsep yang terstruktur untuk memfasilitasi proses perumusan strategi organisasi dan bisa digunakan sebagai penelitian dan pengembangan organisasi, termasuk keputusan-keputusan dalam rangka mentuntaskan pekerjaan penelitian dan investasi sdm. Tentu saja pendekatan ini harus diperkuat atau disesuaikan dengan visi dan misi yang dimiliki perusahaan, fokus bisnis perusahaan, dan model-model manajemen yang dianut perusahaan.

Perspektif yang berbeda terkait kompetensi inti dikatakan oleh Krompt dalam Kacmar, Anthony, dan Perrew (1993) yang menyatakan bahwa kompetensi inti itu fleksibel, dan terbuka untuk direvisi tergantung kebutuhan atau dinamika bisnis : *"core competencies are flexible and should be open to revision as the needs of the business change"*. Sementara itu kompetensi inti didefinisikan oleh Krompt (Kacmar, Anthony, dan Perrew, 1993) bahwa: *" core competencies are the sets of skills, attitudes, behaviors that employees need to excel at their jobs in that organization. But this set of skills is not merely tied to success in that job; rather these competencies should also be tied into specific strategic business objectives and core values of the organization"*. Kutipan tersebut lebih menjelaskan bahwa peranan kompetensi inti tidak semata-mata untuk unggul di tempat kerja atau dalam pekerjaan yang sedang dikerjakannya namun bisa juga sebuah strategi yang lebih spesifik pada tujuan-tujuan organisasi dan nilai-nilai inti perusahaan.

Mengidentifikasi dan menjadikan seluruh upaya bersinergi untuk memajukan perusahaan, memerlukan kelengkapan yang menghubungkan antara tujuan perusahaan dengan bagian-bagian di perusahaan. Kelengkapan atau penghubung tersebut adalah kompetensi inti yang sebetulnya ada dalam setiap gambaran kerja (*job description*), setiap penilaian kinerja dan dalam pelaksanaan wawancara pekerjaan. Kelengkapan ini apabila dikembangkan di setiap pegawai akan bisa berkontribusi pada organisasi. Kelengkapan inilah yang dinamakan kompetensi inti yang dimiliki pegawai. Dengan demikian , arti kompetensi inti pun merupakan hasil dari proses pengembangan atau proses pembelajaran setiap pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan mendapatkan informasi atau data tentang kompetensi inti dalam pengelolaan *meeting*. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengkaji jenis-jenis kompetensi dasar yang

dibutuhkan dalam mengelola setiap kegiatan *meeting* yang disesuaikan dengan masing-masing bidang atau masing-masing departemen, dan; (2) memperoleh data jenis-jenis kompetensi inti dalam mengelola setiap kegiatan *meeting*.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi sebenarnya, faktual dan aktual, di suatu hotel. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan maksud menggambarkan faktor-faktor sebenarnya yang mendukung dan sekaligus menggambarkan kecenderungan sebenarnya kompetensi inti di suatu hotel. Teknik penelitian yang dipergunakan dalam penelitian di industri hotel ini adalah observasi, wawancara, kajian pustaka, dan kuesioner.

Gumilang Regency Hotel adalah lokus penelitian dilakukan di wilayah utara kotamadya Bandung, yang merupakan salah satu hotel bintang tiga. Untuk kepentingan penelitian meliputi berbagai departemen atau unit yang ada di hotel yang beralamat di jalan Dr .Setiabudhi no 323-325 Kelurahan Isola, Kecamatan Sukasari, Bandung, Jawa Barat.

Adapun populasinya adalah sejumlah karyawan yang terlibat dalam kegiatan- kegiatan(*event*) *meeting* mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai yang melibatkan beberapa departemen yaitu *front office, food and beverage service, food and beverage production* dan *marketing*. Dengan menggunakan *purposive sampling*, maka sampel yang dipilih adalah orang-orang dari setiap bagian yang sering terlibat dalam pelaksanaan kegiatan *meeting* berdasarkan pertimbangan dari manajemen sumber daya manusia Gumilang Regency Hotel.

a. Jenis-jenis kompetensi dasar yang dibutuhkan dalam penanganan kegiatan *meeting* di Gumilang Regency Hotel

- b. Jenis-jenis kompetensi inti yang dibutuhkan dalam penanganan kegiatan *meeting* di Gumilang Regency Hotel
- c. Tingkat kompetensi dasar dan kompetensi inti dari masing-masing karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran hasil dan pembahasan penelitian ini disajikan berdasarkan hasil olahan jawaban-jawaban responden yang dikumpulkan melalui angket penelitian.

Keterangan responden dari setiap departemen terkait pernyataan pertama yakni dimensi penguasaan teknologi komputer sebagai pendukung utama dalam pekerjaan menunjukkan mayoritas responden rata-rata 63,64 %. Dibagi menurut aktivitas atau indikator ada dua, yang pertama menunjukkan bahwa paling sering mereka gunakan adalah aplikasi *office* yaitu sebesar 72,73 % menguasai aplikasi *office* dan sebesar 54,55 % menguasai internet.

Dimensi kedua mengenai nilai-nilai kompetensi inti yaitu dimensi bekerja secara tim dalam aktivitas sehari-hari menangani *meeting*. Rata-rata responden sangat mampu bekerja secara tim, hal ini dibuktikan dengan 96,97%, kemudian kompetensi inti dibagi tiga kompetensi dasar yakni, pertama adalah kemampuan memperbaiki dan menyempurnakan dalam perencanaan dan pelaksanaan *meeting* secara bersama-sama menunjukkan sebesar 100%, kedua adalah kemampuan menangani tamu *vip* sebesar 90,91% dan terakhir indikator ketiga yaitu selalu ada waktu membicarakan dengan

rekan satu tim yang menunjukkan sebesar 100%.

Kompetensi inti ketiga terkait pengelolaan *meeting* adalah pengetahuan tentang manajemen pegawai atau responden yang rata-rata sebesar 70,45%. Kompetensi pada dimensi ini terbagi empat dalam bentuk indikator atau kompetensi dasar. Pertama adalah

pengetahuan atau pemahaman pegawai terkait persiapan dan pelaksanaan kegiatan *meeting* menunjukkan sebesar 100%, pengetahuan mengenai tujuan dan sasaran perusahaan sebesar 100%, sedangkan kemampuan membuat rencana anggaran dan pengelolaannya sebesar 18,18%. Adapun kemampuan dasar terakhir terkait dimensi ketiga ini yaitu penguasaan atau pemahaman atas kualitas produk dan tentang konsep biaya terhadap produk tersebut sebesar 63,64%.

Dimensi keempat yang merupakan kompetensi inti tentang kemampuan berorientasi diri dan manajemen diri menunjukkan sebesar 100%, yang terbagi dua indikator yaitu kemampuan mempelajari hal-hal baru sebesar 100% dan kemampuan mengedalikan emosi sebesar 100%.

Adapun dimensi terakhir dari kompetensi inti ini adalah kepemimpinan rata-rata sebesar 97,73%. Dimensi terbagi pada empat indikator yang pertama yaitu kemampuan menanggulangi konflik internal dan eksternal (konsumen dan pemyedia) sebanyak 90,91%, kemampuan memahami etika bisnis dan menjunjung integritas pada berbagai pihak sebesar 100%, kemampuan berpenampilan mewakili identitas perusahaan dan bersikap fleksibel serta adaptif sebesar 100%, dan terakhir kemampuan menyadari dan berorientasi pada kualitas dan konsumen sebesar 100%.

Tabel 1. Kompetensi Inti Pengelolaan *Meeting* karyawan Gumilang Regency Hotel

Dimensi		Indikator		%	%
A	Komputer	1	Aplikasi komputer (mis, excel, word dll)	72.73	63.64
		2	Menggunakan internet	54.55	
B	Kerja Tim	3	Perencanaan maupun pelaksanaan	100.00	96.97
		4	Menangani tamu <i>vip</i> atau tamu penting	90.91	
		5	Selalu ada waktu untuk berbicara	100.00	
C	Pengetahuan Manajemen	6	Mengelola informasi sebagai bahan persiapan dan pelaksanaan suatu kegiatan	100.00	70.45
		7	Mengetahui tujuan dan sasaran perusahaan	100.00	
		8	Membuat rencana dan mengelola anggaran	18.18	
		9	Memahami kualitas produk dan biaya terhadap produk	63.64	
D	Manajemen diri	10	Belajar pengetahuan baru atau hal-hal baru	100.00	100.00
		11	Mengendalikan Emosi	100.00	
E	Kepemimpinan	12	Menanggulangi konflik internal dan eksternal	90.91	97.73
		13	Memahami etika bisnis dan ber integritas pada berbagai pihak	100.00	
		14	Berpenampilan dan bersikap fleksibel dan adaptif	100.00	
		15	Berorientasi pada kualitas dan konsumen	100.00	

Berdasarkan pada pekerjaan karyawan di suatu hotel, kompetensi inti para karyawan dalam menangani suatu kegiatan *meeting* diperlukan dimensi-dimensi yang berkenaan atau berdekatan dengan pekerjaan dan merata di lakukan oleh setiap departemen atau unit yang terlibat. Hasil yang nampak (tabel 1) adalah responden yang memposisikan pada tingkatan sepakat atau setuju dan menunjukkan keunikan sekaligus keunggulan. Karyawan menguasai komputer rata-rata sebesar 63,64% yang bisa diartikan mayoritas menguasai dan harus menggunakannya. Lebih spesifik, kemampuan aplikasi *office* lebih besar dibanding internet, yang artinya penggunaan *office* lebih besar atau lebih merata dalam mendukung pekerjaan dibanding internet. Selebihnya sebesar 36, 36% tidak

menyatakan penting menggunakan komputer karena dalam aktivitasnya misal sebagai juru masak tidak menggunakan komputer.

Hampir 100% yaitu 96,97% menyatakan pentingnya bekerja secara tim yang artinya suatu keharusan keunggulan dalam mencapai keberhasilan adalah kerja secara tim. Artinya, kerja secara tim yang kompak dan menyeluruh di semua lini dan departemen menimbulkan keunggulan tersendiri untuk perusahaan. Masing-masing sebesar 100% berkemampuan bekerja secara tim dalam perencanaan sampai pada pelaksanaan, serta selalu ada waktu untuk berdiskusi dalam mengerjakan suatu *event*. Dalam penanganan suatu *event meeting* untuk tamu *VIP* sebagian kecil karyawan tidak mampu atau seringkali tidak terlibat,

hal bisa dipahami karena tidak semua karyawan terlibat dalam penanganan tamu *vip* tersebut

Pengetahuan manajemen sangat penting untuk mengetahui keberadaan perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta daya saing, karena pengetahuan tersebut bisa menambahkan keunggulan perusahaan. Sebanyak 70,45 % setuju harus mengetahui dan menguasai ilmu manajemen agar memahami metode pengelolaan perusahaan dan mengembangkannya. Dua indikator dalam dimensi tersebut yaitu kemampuan dari mulai merencanakan sampai melaksanakannya berdasarkan informasi, dan pengetahuan tentang tujuan dan sasaran perusahaan seluruh karyawan di semua bagian mencapai 100%. Selebihnya, pertama yaitu hanya 18,18% karyawan mengetahui membuat perencanaan dan pengelolaan anggaran yang artinya hanya orang tertentu atau di bagian tertentu yang terlibat atau dilibatkan. Kedua, mayoritas karyawan (63,64%) memahami padu-padan antara biaya yang dikeluarkan untuk suatu produk kegiatan dan kualitas yang artinya konsumen tidak akan pernah merasa rugi dengan pelayanan yang diberikan.

Pengetahuan atau pemahaman untuk mengantisipasi perubahan sangat dipentingkan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang mengedepankan keunggulan. Pada dimensi ini seluruh karyawan (100%) pada kedua indikator yaitu kemampuan untuk mempelajari hal-hal baru dalam rangka antisipasi perubahan dan kemampuan bersikap untuk mengendalikan diri memenuhi kepentingan perusahaan.

Bagian akhir yaitu kepemimpinan menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan memiliki sikap tersebut, yang artinya sanggup menanggulangi konflik, beretika dan berintegritas, berpenampilan baik dan fleksibel, serta berorientasi pada kualitas untuk konsumen.

SIMPULAN

Dilatarbelakangi indikator-indikator masalah atau ditemukannya berupa identifikasi masalah, serta tujuan penelitian ini mengenai kompetensi inti pengelola atau penyelenggara kegiatan *meeting* di Gumilang Regency Hotel disimpulkan beberapa temuan utama penelitian bahwa: (1) kompetensi dasar yang berupa indikator-indikator memperlihatkan seluruh karyawan memiliki kompetensi, namun ada satu indikator (no. 8) yang menunjukkan minor dalam hal pembuatan rencana dan pengelolaan anggaran yang diartikan secara umum tidak kompeten karena yang kompeten sebanyak 18,18%; (2) kompetensi inti terkait SDM yang terbagi pada lima dimensi yang secara garis besar menunjukkan mayoritas di atas 60%. Dimensi pada tingkatan paling tinggi yaitu kemampuan dalam manajemen diri (100%), kepemimpinan (97,73%), dan bekerja secara tim (96,97%). Dua dimensi kompetensi inti yang lain yaitu kemampuan komputer (63,64%) dan pengetahuan manajemen (70,45%) lebih rendah dibanding dimensi yang lain, dan kompetensi inti SDM di Gumilang Regency Hotel rata-rata mencapai 85,76% dengan menyertakan lima dimensi. Kompetensi inti karyawan Gumilang Regency Hotel dalam menangani kegiatan *meeting* adalah nilai-nilai kompetensi yang berupa indikator-indikator dan indikator tersebut adalah kompetensi-kompetensi dasar. Kompetensi dasar para karyawan sangat nyata mendukung pada kesuksesan kegiatan-kegiatan *meeting*. Secara umum kompetensi dasar yang paling dominan muncul dari kompetensi inti pada dimensi dua dan empat. Kompetensi inti tertinggi rata-rata sebesar 72% ada pada dua dimensi yaitu kemampuan bekerja secara tim dan kemampuan beorientasi diri serta manajemen diri. Rata-rata sebesar 67,5% karyawan pengelola *meeting organizer* menguasai teknologi komputer sebagai pendukung utama dalam pekerjaan. Kompetensi inti yang lebih rendah sebesar 65 % dan 58 % masing-masing pengetahuan

manajemen dan kemampuan kepemimpinan. Adapun kompetensi dasarnya yang tertinggi rata-rata sebesar 82% dan 77% masing yaitu kemampuan menggunakan internet dan kemampuan merencanakan dan menyempurnakan perencanaan dan pelaksanaan *meeting* secara tim (bersama-sama). Sebesar rata-rata 74 % kemampuan dasarnya yaitu belajar hal hal yang baru dan rata-rata 72% memiliki pengetahuan mengenai konsep kualitas produk dan konsep biaya suatu produk. Sementara itu kemampuan dasar yang lebih rendah ada pada indikator-indikator kemampuan menggunakan aplikasi *office*, kemampuan menanggulangi konflik internal dan eksternal, dan kemampuan menyadari dan berorientasi pada kualitas dan konsumen masing rata-rata sebesar 55%, serta sebesar rata-rata 52% kemampuan berpenampilan mewakili identitas perusahaan dan bersikap fleksibel dan adaptif. (3) secara umum rata-rata dimensi atau kompetensi inti dan indikator atau kompetensi dasar berada pada angka di atas rata-rata yaitu mayoritas karyawan memiliki kemampuan di atas 50% baik dalam kompetensi inti maupun kompetensi dasar. Dari ketiga simpulan tersebut dapat diperoleh informasi bahwa keunggulan kemampuan yang sangat kondusif yaitu kompetensi dasar dan kompetensi inti yang paling baik para karyawan yang harus dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R., & Arijanto, I. (2014). *Identifikasi current and needed competencies ptsx*. Reka Integra – 130, Institut Teknologi Nasional.
- Guimares, T.Q, Eduardo, J., Andrade, B., Machado, M.S., & Vargas, M.R.M. (2001). *Forecasting core competencies in an R& D environment*. Oxford UK and Maiden USA.
- Kacmar, K. M, Anthony, W.P., & Perrewe, P.L. (1993). *Strategic human resource management*. Florida, USA: International Edition Harcourt Brace Jovanovich College Publisher.
- Lee, Y.J. , Chien-Hua, Y., & Chun-Mei, J. (2013). *Analysis of core competency required for the managerial work force of small and medium enterprises in taiwan*.
- <http://bali.bisnis.com>. Diakses tanggal 28 April 2014.
- <http://bain.com/publications/articles/management-tools-core-competencies.aspx>. Diakses tanggal 21 Agustus 15.
- <http://venuemagz.com>. Diakses tanggal 15 Juli 2015.