

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai model kompetensi pada level manajer madya di hotel “X” Kota Bandung. Variabel penelitian ini adalah model kompetensi dengan menggunakan metode studi deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan hampir seluruh populasi manajer madya hotel “X” di Kota Bandung yaitu sebanyak 6 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner kompetensi Development Dimension International (DDI) dari Douglas W. Bray yang meliputi 24 General Competency, dan juga ditunjang dengan wawancara (Competency Based Interview).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat 20 kompetensi umum yang terdapat pada jabatan manajer madya, 23 kompetensi spesifik pada jabatan Front Office Manager, 23 kompetensi spesifik pada jabatan House Keeping Manager, 14 kompetensi spesifik pada jabatan Financial Controller, 22 kompetensi spesifik pada jabatan Food and Beverage Manager, 14 kompetensi spesifik pada jabatan Director of Sales, dan 20 kompetensi spesifik pada jabatan Human Resources Manager.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan sampel yang lebih besar pada setiap jabatan di hotel “X” kota Bandung, agar didapatkan gambaran secara umum pada setiap jabatan mengenai model kompetensi di hotel “X” Kota Bandung. Bagi pihak manajemen hotel “X” kota Bandung hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk melakukan seleksi dan pengembangan, bagi manajer madya hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan kompetensi yang masih perlu untuk dikembangkan.

DAFTAR ISI

Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Bagan	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
1.5 Kerangka Pikir	15
1.6 Asumsi	26

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori Tentang Kompetensi	
2.1.1	Definisi Kompetensi	27
2.1.2	Karakteristik Manusia yang Mendasari Kompetensi	30
2.1.3	Model Kompetensi	32
2.1.4	Kriteria Model Kompetensi.....	33
2.1.5	Aplikasi dari Model Kompetensi	35
2.1.6	Manfaat dari Model Kompetensi	36
2.2	<i>Manager</i>	
2.2.1	Definisi <i>Manager</i>	38
2.2.2	Fungsi Manajemen	39
2.2.3	Peran Manajemen.....	40
2.2.4	Keterampilan yang dimiliki Manajemen.....	42
2.3	Deskripsi Hotel “X” Kota Bandung	
2.3.1	Sejarah Hotel “X” Kota Bandung	43
2.3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	46
2.3.3	Aktivitas Perusahaan.....	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	54
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	55
3.2.1	Variabel Penelitian	55

3.2.2	Definisi Konseptual.....	55
3.2.3	Definisi Operasional.....	55
3.3	Alat Ukur	
3.3.1	Kuesioner Kompetensi <i>DDI</i>	59
3.3.2	Prosedur Pengisian.....	61
3.3.3	Sistem Penilaian.....	62
3.3.4	Data Penunjang.....	63
3.4	Subjek Penelitian.....	64
3.5	Teknik Analisis Data.....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian (Gabungan).....	65
4.1.2	Gambaran Hasil Penelitian.....	66
4.1.3	Pembahasan Hasil Penelitian (Gabungan).....	67
4.2	Hasil Penelitian <i>Front Office Manager</i>	75
4.2.2	Gambaran Hasil Penelitian <i>Front Office Manager</i>	77
4.2.3	Pembahasan Hasil Penelitian <i>Front Office Manager</i>	77
4.3	Hasil Penelitian <i>House Keeping Manager</i>	89
4.3.2	Gambaran Hasil Penelitian <i>House Keeping Manager</i>	91
4.3.3	Pembahasan Hasil Penelitian <i>House Keeping Manager</i>	91
4.4	Hasil Penelitian <i>Financial Controller</i>	102
4.4.2	Gambaran Hasil Penelitian <i>Financial Controller</i>	104

4.4.3 Pembahasan Hasil Penelitian <i>Financial Controller</i>	104
4.5 Hasil Penelitian <i>Food and Beverage Manager</i>	111
4.5.2 Gambaran Hasil Penelitian <i>Food and Beverage Manager</i> ..	112
4.5.3 Pembahasan Hasil Penelitian <i>Food and Beverage Manager</i>	113
4.6 Hasil Penelitian <i>Director of Sales</i>	123
4.6.2 Gambaran Hasil Penelitian <i>Director of Sales</i>	124
4.6.3 Pembahasan Hasil Penelitian <i>Director of Sales</i>	125
4.7 Hasil Penelitian <i>Human Resources Manager</i>	131
4.7.2 Gambaran Hasil Penelitian <i>Human Resources Manager</i>	132
4.7.3 Pembahasan Hasil Penelitian <i>Human Resources Manager</i> .	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	142
5.2 Saran.....	144
5.2.1 Saran bagi Kegunaan Praktis	144
5.2.2 Saran bagi Penelitian Lanjutan.....	145
DAFTAR PUSTAKA	146
DAFTAR RUJUKAN	147

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.5 Bagan Kerangka Pikir	25
Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1	Tabel Item Alat Ukur <i>Competency</i> Manajer Madya	60
Tabel 3.3.3 (a)	Tabel Sistem Penilaian Item	62
Tabel 3.3.3 (b)	Tabel Kategori Kompetensi.....	63
Tabel 4.1.1	Tabel Model kompetensi pada Manajer Madya hotel “X” Kota Bandung.....	65
Tabel 4.2.1	Tabel Model kompetensi pada <i>Front Office Manager</i> hotel “X” Kota Bandung	76
Tabel 4.3.1	Tabel Model kompetensi pada <i>House Keeping Manager</i> hotel “X” Kota Bandung.....	90
Tabel 4.4.1	Tabel Model kompetensi pada <i>Financial Controller</i> hotel “X” Kota Bandung.....	103
Tabel 4.5.1	Tabel Model kompetensi pada <i>Food and Beverage Manager</i> hotel “X” Kota Bandung.....	111
Tabel 4.6.1	Tabel Model kompetensi pada <i>Director of Sales Manager</i> hotel “X” Kota Bandung.....	123
Tabel 4.7.1	Model kompetensi pada <i>Human Resources Manager</i> hotel “X” Kota Bandung.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.2 Gambar Hasil Penelitian Seluruh Manajer Madya	66
Gambar 4.2.2 Gambar Hasil Penelitian <i>Front Office Manager</i>	77
Gambar 4.3.2 Gambar Hasil Penelitian <i>House Keeping Manager</i>	91
Gambar 4.4.2 Gambar Hasil Penelitian <i>Financial Controller</i>	104
Gambar 4.5.2 Gambar Hasil Penelitian <i>Food and Beverage Manager</i>	112
Gambar 4.6.2 Gambar Hasil Penelitian <i>Director of Sales</i>	124
Gambar 4.7.2 Gambar Hasil Penelitian <i>Human Resorces Manager</i>	132

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Alat Ukur “Kuesioner Model Kompetensi Manajer Madya”
- Lampiran 2** : Hasil Skoring Model Kompetensi Manajer Madya
- Lampiran 3** : Daftar Pertanyaan *Competency Based Interview*
- Lampiran 4** : Hasil Wawancara dan *Job Description Front Office Manager*
- Lampiran 5** : Hasil Wawancara dan *Job Description House Keeping Manager*
- Lampiran 6** : Hasil Wawancara dan *Job Description Financial Controller*
- Lampiran 7** : Hasil Wawancara dan *Job Description Food and Beverage Manager*
- Lampiran 8** : Hasil Wawancara dan *Job Description Director of Sales*
- Lampiran 9** : Hasil Wawancara dan *Job Description Human Resources Manager*