

## Pengaruh kepemilikan kompetensi terhadap tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi pada karyawan level staf di hotel X

Selvi Megacita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20369771&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam menghadapi persaingan, Hotel X memfokuskan pada dua keunggulan kompetitif yaitu SDM yang memiliki kompetensi tinggi dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Namun demikian, Hotel X tengah menghadapi masalah terhadap dua keunggulan kompetitif tersebut; kompetensi-kompetensi yang telah dipakai dalam penilaian kinerja dianggap memiliki kekurangan dan kualitas pelayanan yang dianggap belum maksimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh model kompetensi, gambaran kepemilikan kompetensi dan tingkat PKO, dan gambaran pengaruh kepemilikan kompetensi terhadap tingkat PKO. Sehubungan dengan masalah yang terdapat di Hotel X tersebut, peneliti melakukan intervensi antara lain penyusunan model kompetensi; pengukuran kompetensi karyawan berdasarkan model kompetensi tersebut untuk mendapatkan kepemilikan kompetensi karyawan; pengukuran tingkat PKO karyawan; dan pengukuran pengaruh kepemilikan kompetensi terhadap tingkat PKO. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian ini antara lain: model kompetensi yang terdiri dari nama kompetensi, definisi, indikator perilaku dan levelnya, dan standar minimum tingkat penguasaan suatu level jabatan; kompetensi yang diperoleh meliputi empat kompetensi dasar dan duabelas kompetensi khusus; kepemilikan kompetensi dan PKO karyawan pada level staf masuk dalam kategori sedang; dan kepemilikan kompetensi berpengaruh terhadap tingkat PKO sebesar 37,6%.

<hr>

Facing the competition, Hotel X focuses on two competitive advantages: human resources that have high competence and quality services. However, Hotel X was facing the problem of these two competitive advantages; the competencies that have been used in performance appraisals are considered to have flaws and quality of services that are considered not maximal.

The purpose of this study was to obtain the competency model, the profile of employee competencies's ownership and OCB, and the profile of employee competencies's ownership toward OCB. In connection with the problems that occurred at Hotel X, the researchers intervened: the preparation of the competency model; measurement of employee competencies based on the competency model to obtain ownership of employee competencies; measuring the level of OCB's employees; and measuring the effect of employee competencies's ownership toward OCB. This study uses two approaches, both qualitative and quantitative. The results of this study include: models of competence which consists of a competency name, definition, indicator and behavioral level, and the minimum standard of proficiency level; there are four core competencies and twelve specific competencies; the ownership of employee competencies and OCB are categorized in medium level; and the ownership of employee competencies affect OCB level (37.6%).