

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KOMITMEN, DAN
PROFESIONALISME TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA YAMA RESORT
TONDANO**

*THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCE QUALITY, COMMITMENT, AND PROFESSIONALISM
ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE AT YAMA RESORT TONDANO*

Oleh:

Daniel Lengkong¹
Lucky O.H. Dotulong²
Michael Ch. Raintung³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

1daniellengkong18@gmail.com

2luckydotulong@unsrat.ac.id

3michaelraintung@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Komitmen, dan Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Yama Resort Tondano. Fenomena penurunan kepuasan konsumen daring melatarbelakangi pengkajian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 43 responden melalui teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui bantuan software SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja, dengan nilai F hitung sebesar 48,291 > F tabel 2,85 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Secara parsial, Kualitas SDM berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 4,215 > t tabel 2,022 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Komitmen berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 3,108 > t tabel 2,022 dan signifikansi 0,003 < 0,05. Serta Profesionalisme berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 2,894 > t tabel 2,022 dan signifikansi 0,006 < 0,05. Kualitas SDM ditemukan sebagai faktor yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Manajemen resort disarankan mengoptimalkan program pelatihan hospitality serta memperketat evaluasi kedisiplinan kerja.

Kata Kunci: *Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen, Profesionalisme, Prestasi Kerja.*

Abstract: This study aims to determine the effect of Human Resource Quality, Commitment, and Professionalism on Employee Job Performance at Yama Resort Tondano. The phenomenon of declining online customer ratings forms the background of this empirical evaluation. This study used a quantitative approach, with a sample of 43 respondents determined through a saturated sampling technique. Data were collected via a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS 25. The results showed that Human Resource Quality, Commitment, and Professionalism simultaneously have a significant effect on Job Performance, with an F-count value of 48.291 > F-table 2.85 and a significance level of 0.000 < 0.05. Partially, Human Resource Quality has a significant effect on Job Performance with a t-count value of 4.215 > t-table 2.022 and a significance level of 0.000 < 0.05. Commitment has a significant effect with a t-count value of 3.108 > t-table 2.022 and a significance level of 0.003 < 0.05. Professionalism also has a significant effect with a t-count value of 2.894 > t-table 2.022 and a significance level of 0.006 < 0.05. Human Resource Quality is found to be the most dominant factor. Management should optimize hospitality training programs and enforce stricter work discipline reviews.

Keywords: *Human Resource Quality, Commitment, Professionalism, Job Performance.*

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) adalah elemen paling krusial dalam setiap organisasi atau institusi. SDM diperlukan sebagai pendorong utama bagi elemen organisasi lainnya. Tanpa kontribusi dari sumber daya manusia yang berkualitas, pencapaian tujuan organisasi tidak dapat dilakukan secara efektif. Penggunaan SDM yang optimal adalah kunci bagi kelangsungan bisnis dan perkembangan jangka panjang perusahaan (Wattimena, 2017). Keberhasilan atau kegagalan bisnis jasa sangat tergantung pada kompetensi dan keterampilan personil di garda terdepan.

Yama Resort didirikan pada tanggal 28 Oktober 2019 di Tondano dan masih menjadi pilihan akomodasi utama hingga kini. Sebagai salah satu cabang dari Marnov Hotels, akomodasi ini sangat populer dan sering dikunjungi wisatawan domestik maupun asing. Manajemen berkomitmen menciptakan tolak ukur baru dalam industri perhotelan dengan menghadirkan ruang sosial berciri khas lokal. Namun, tantangan utama yang dihadapi berkaitan erat dengan performa nyata karyawan di lapangan. Mengingat usia resort yang masih relatif muda, beberapa bidang pelayanan membutuhkan peninjauan komprehensif terkait kompetensi SDM.

Permasalahan operasional terindikasi dari fluktuasi kepuasan konsumen daring. Penilaian peringkat bintang di Google Maps menunjukkan adanya gap pelayanan yang nyata. Berdasarkan data internal ulasan digital tahun 2026, tercatat keluhan dari sekitar 20% total konsumen. Kekecewaan ini berakar dari inkonsistensi pelayanan yang diberikan oleh staf operasional resort.

Tabel 1. Penilaian Responden dari Ulasan Google Maps

Penilaian (Bintang)	1	2	3	4	5	Total Responden
Jumlah Ulasan	23	31	62	234	428	779

Sumber: Ulasan Google Maps Yama Resort, 2026 (Data Diolah)

Menurut Lackermair et al. (2018), peringkat daring merefleksikan kualitas riil yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa. Kurangnya kepuasan pelanggan mengindikasikan prestasi kerja karyawan yang belum maksimal. Masalah prestasi kerja ini berkaitan langsung dengan rendahnya kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan. Mayoritas staf tidak memiliki sertifikasi bidang perhotelan yang relevan dengan tugas harian mereka.

Tabel 2. Rekapitulasi Profesi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai

Bidang Profesi / Jabatan	SMA/SMK	DIII	S1	Jumlah
Manajemen Eksekutif & HRD	0	0	4	4
Sales, Marketing & IT Staff	1	0	5	6
Front Office & Desk Agent	4	0	1	5
Food & Beverage (Kitchen & Resto)	13	0	3	16
Engineering & Housekeeping	9	1	2	12
Total Pegawai	27	1	15	43

Sumber: HRD Yama Resort Tondano, 2026 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 2, latar belakang pendidikan setingkat SMA/SMK mendominasi struktur organisasi sebesar 62,7%. Kondisi ini memicu kesenjangan kecerdasan intelektual dalam menangani masalah operasional yang dinamis. Di sisi lain, komitmen kerja staf juga mengalami penurunan signifikan yang terbukti dari visualisasi data absensi.

Tabel 3. Rekapitulasi Kehadiran dan Jam Kerja Pegawai

No	Tahun	Hari Kerja	Jam Kerja / Shift	Jumlah Pegawai	Total Kasus Absensi (S/A/C)
1	2023	355	3 Shift Rotasi	54	51 Kasus
2	2024	356	3 Shift Rotasi	52	52 Kasus
3	2025	313	3 Shift Rotasi	43	65 Kasus

Sumber: HRD Yama Resort Tondano, 2026 (Data Diolah)

Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas SDM berpengaruh secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Yama Resort Tondano?
2. Apakah Komitmen berpengaruh secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Yama Resort Tondano?
3. Apakah Profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Yama Resort Tondano?
4. Apakah Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Yama Resort Tondano?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas SDM secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Profesionalisme secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme secara simultan terhadap Prestasi Kerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA**Kajian Teoritik****Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Menurut Sugeng (2002), kualitas sumber daya manusia meliputi modal pengetahuan, kemampuan kerja nyata, serta keahlian spesifik individu yang dimanfaatkan untuk menawarkan layanan yang profesional. Kualitas SDM merupakan pilar utama daya saing organisasi dalam industri padat karya seperti perhotelan. Sedarmayanti (2019) mengemukakan bahwa kualitas tenaga kerja mencakup aspek fisik (kesehatan prima dan gizi seimbang) serta aspek non-fisik. Aspek non-fisik dijabarkan ke dalam kecerdasan intelektual (latar belakang pendidikan formal dan pelatihan keterampilan berkelanjutan) serta kecerdasan mental (etos kerja, motivasi intrinsik, dan kedisiplinan).

Komitmen Organisasi

Mathis dan Jackson (2008) menjelaskan bahwa komitmen kerja merefleksikan tingkat kepercayaan, penerimaan tulus terhadap sasaran utama perusahaan, serta hasrat kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Allen dan Meyer (1990) membagi komitmen menjadi tiga dimensi fundamental:

- Komitmen Afektif (*Affective Commitment*): Kedekatan emosional, keterikatan batin, dan keterlibatan aktif karyawan terhadap nilai organisasi.
- Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*): Pertimbangan rasional mengenai kalkulasi biaya ekonomi dan kerugian karier jika meninggalkan organisasi.
- Komitmen Normatif (*Normative Commitment*): Tekanan moral dan kewajiban etis pribadi untuk tetap bertahan loyal di dalam perusahaan.

Profesionalisme Kerja

Siagian (2009) mendefinisikan profesionalisme sebagai level keandalan, keahlian khusus, dan perilaku objektif dalam melaksanakan tugas dengan standar kualitas tinggi, tepat waktu, serta taat prosedur. Profesionalisme mengintegrasikan penguasaan teknis dengan etika profesi yang baku. Hall (dalam Fujianti, 2012) menjabarkan lima indikator utama profesionalisme:

- Afiliasi komunitas sesama profesi sebagai referensi standar kerja.
- Otonomi atau tuntutan untuk mandiri dalam pengambilan keputusan operasional.
- Keyakinan penuh terhadap regulasi dan tata tertib internal profesi.
- Dedikasi total terhadap penuntasan tanggung jawab kerja tanpa memprioritaskan imbalan materi semata.
- Kesadaran akan kewajiban sosial dan dampak pelayanan terhadap publik.

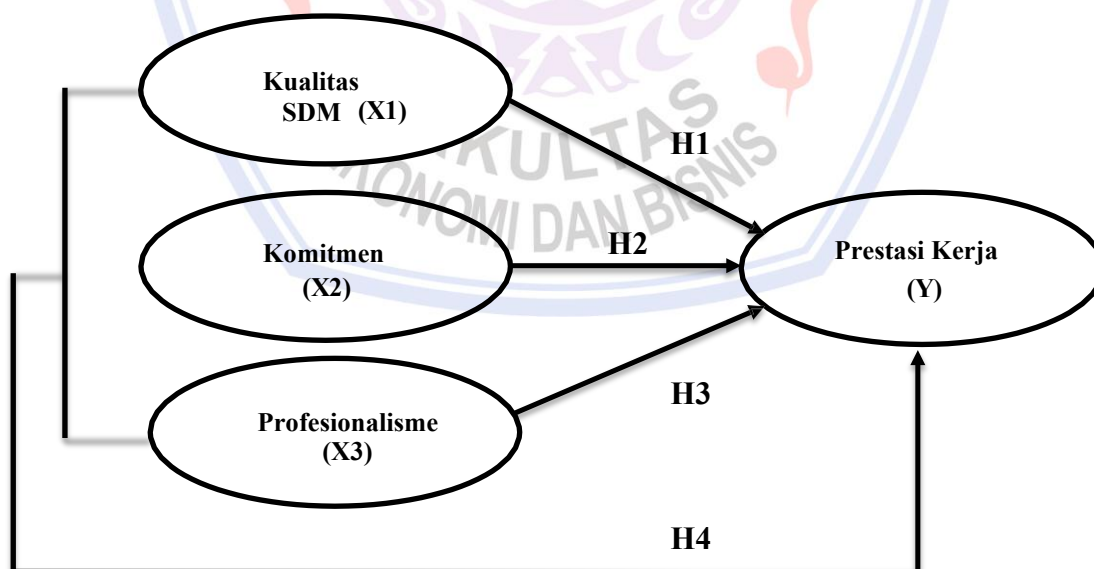
Prestasi Kerja

Mangkunegara (2015) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah output nyata berupa kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang diraih individu dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diembannya. Sutrisno (2015) mengemukakan bahwa pengukuran performa kerja bertumpu pada hasil kerja aktual (tingkat kekeliruan minimal), kedalaman pengetahuan teknis terkait fungsi jabatan, serta inisiatif mandiri dalam memecahkan hambatan harian di tempat kerja.

Definisi Operasional Variabel**Tabel 4. Definisi Operasional dan Item Instrumen Penelitian**

Variabel Independen & Dependen	Indikator Utama Empiris	Item Pernyataan Kuesioner Aktual
Kualitas SDM (X1) Mutu fisik & kompetensi kognitif karyawan dalam pelayanan akomodasi resort.	1. Kemampuan Fisik 2. Kecerdasan Intelektual 3. Kecerdasan Mental	1. Karyawan memiliki stamina fisik prima saat shift kerja malam. 2. Pendidikan formal mendukung penuntasan tugas administrasi hotel. 3. Karyawan menunjukkan kejujuran penuh dalam pelaporan dana.
Komitmen (X2) Ikatan emosional dan loyalitas perilaku terhadap target strategis manajemen.	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen Berkelanjutan 3. Komitmen Normatif	1. Karyawan merasa masalah resort adalah masalah pribadi mereka. 2. Kerugian finansial yang besar terjadi jika saya mengundurkan diri. 3. Tetap loyal pada resort merupakan kewajiban moral saya.
Profesionalisme (X3) Keandalan teknis dan kesesuaian tindakan dengan kode etik SOP perhotelan.	1. Kemandirian Tugas 2. Kepatuhan Regulasi 3. Dedikasi Profesi	1. Karyawan mampu mengatasi keluhan tamu tanpa menunggu instruksi. 2. Menjalankan SOP kebersihan kamar hotel secara konsisten. 3. Berusaha menyelesaikan tugas lembur demi kepuasan wisatawan.
Prestasi Kerja (Y) Kuantitas dan kualitas hasil kerja karyawan dalam periode waktu tertentu.	1. Hasil Kerja Aktual 2. Pengetahuan Tugas 3. Inisiatif Mandiri	1. Output pekerjaan memenuhi standar pelayanan minimum perhotelan. 2. Memahami alur sistem reservasi digital resort secara mendalam. 3. Mengajukan ide kreatif untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Sumber: Modifikasi Teori Sedarmayanti, Allen & Meyer, Hall, dan Sutrisno, 2026

Model Penelitian**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Kajian Teori (2026)

Hipotesis Penelitian

H₁: Kualitas SDM diduga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano.

H₂: Komitmen diduga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano.

H₃: Profesionalisme diduga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano.

H₄: Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme diduga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian, Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji hubungan kausalitas antar variabel. Populasi target dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan aktif yang bekerja di Yama Resort Tondano yang berjumlah 43 orang. Berdasarkan ukuran populasi yang terbatas, peneliti menerapkan teknik non-probability sampling berupa sampel jenuh (total sampling), di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Instrumen utama pengumpulan data primer berupa kuesioner terstruktur yang disebarkan secara tertulis. Setiap butir indikator diukur menggunakan skala Likert lima alternatif jawaban: Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5). Pengujian kualitas data instrumen menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha dengan batas minimum nilai koefisien 0,60.

Analisis statistik inferensial dijalankan menggunakan model analisis regresi linear berganda dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 25. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik yang ketat meliputi uji normalitas residual (One-Sample Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (Tolerance & VIF), serta uji heteroskedastisitas (Scatterplot). Formulasi matematis persamaan regresi dirancang sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Kualitas Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

Pengujian validitas terhadap 12 item indikator kuesioner menggunakan r tabel $df = n - 2$ ($43 - 2 = 41$) pada taraf signifikansi 0,05, diperoleh nilai r tabel minimum sebesar **0,301**.

Hasil Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Pengukuran

Tabel 5. Hasil Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Pengukuran

Indikator Kerja	Variabel	Nilai r Hitung	Batas Standar r Tabel	Status Validitas	Koefisien Cronbach's Alpha	Kategori Keandalan
X1.1	Kualitas SDM (X1)	0,724	0,301	Valid	0,782	Reliabel
X1.2		0,781	0,301	Valid		
X1.3		0,746	0,301	Valid		
X2.1	Komitmen (X2)	0,812	0,301	Valid	0,814	Reliabel
X2.2		0,795	0,301	Valid		
X2.3		0,830	0,301	Valid		
X3.1	Profesionalisme (X3)	0,768	0,301	Valid	0,805	Reliabel
X3.2		0,822	0,301	Valid		
X3.3		0,791	0,301	Valid		
Y.1	Prestasi Kerja (Y)	0,854	0,301	Valid	0,869	Reliabel
Y.2		0,811	0,301	Valid		
Y.3		0,843	0,301	Valid		

Sumber: Output Analisis SPSS, 2026 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh butir pernyataan instrumen dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung $> 0,301$. Seluruh variabel juga menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi karena nilai koefisien Cronbach's Alpha

berada jauh di atas ambang batas 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

- **Uji Normalitas:** Berdasarkan hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov, nilai statistik *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar **0,184**. Nilai ini berada di atas kriteria batas minimum 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi secara normal.
- **Uji Multikolinearitas:** Pengujian dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi linear yang kuat antar variabel independen.

Tabel 6. Hasil Evaluasi Parameter Multikolinearitas

Variabel Independen Utama	Nilai Tolerance Aktual	Batas Kritis Maksimum	Nilai VIF Aktual	Batas Kritis VIF	Status Multikolinearitas
Kualitas SDM (X1)	0,682	> 0,10	1,466	< 10,0	Bebas Multikolinearitas
Komitmen (X2)	0,594	> 0,10	1,683	< 10,0	Bebas Multikolinearitas
Profesionalisme (X3)	0,611	> 0,10	1,636	< 10,0	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Output Analisis SPSS, 2026 (Data Diolah)

Hasil pengujian pada Tabel 4.2 menunjukkan nilai *tolerance* seluruh variabel bebas > 0,10 dan nilai VIF < 10,0, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

- **Uji Heteroskedastisitas:** Visualisasi grafik *scatterplot* memperlihatkan titik-titik data residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa pola geometris tertentu. Hal ini membuktikan tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model ini.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Model Analisis	Unstandardized B	Std. Error	Beta Standardized	Nilai t Hitung	Signifikansi (Sig.)
(Constant)	3,115	1,212		2,570	0,014
Kualitas SDM (X1)	0,442	0,105	0,431	4,215	0,000
Komitmen (X2)	0,318	0,102	0,324	3,108	0,003
Profesionalisme (X3)	0,265	0,092	0,272	2,894	0,006

Sumber: Output Analisis SPSS, 2026 (Data Diolah)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.3, didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$(Y = 3,115 + 0,442X_1 + 0,318X_2 + 0,265X_3 + e)$$

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Nilai t tabel untuk tingkat signifikansi 0,05 dengan $df = 43 - 3 - 1 = 39$ adalah sebesar 2,022.

1. Pengaruh Kualitas SDM(X_1): Diperoleh nilai t hitung 4,215 > 2,022 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja, sehingga **H1 diterima**.
2. Pengaruh Komitmen (X_2): Diperoleh nilai t hitung 3,108 > 2,022 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Komitmen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja, sehingga **H2 diterima**.
3. Pengaruh Profesionalisme (X_3): Diperoleh nilai t hitung 2,894 > 2,022 dengan nilai signifikansi 0,006 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja, sehingga **H3 diterima**.

terhadap Prestasi Kerja, sehingga **H3 diterima**.

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F)

Model Analisis	Sum Squares	of df	Mean Square	Nilai Hitung	F Signifikansi (Sig.)
Regression	422,914	3	140,971	48,291	0,000
Residual	113,850	39	2,919		
Total	536,764	42			

Sumber: Output Analisis SPSS, 2026 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai F hitung sebesar 48,291 > F tabel 2,85 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan **H4 diterima**, yang berarti Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9. Nilai Ringkasan Model (Model Summary)

Model	Nilai R Koefisien	Nilai R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,888	0,788	0,772	1,7085

Sumber: Output Analisis SPSS, 2026 (Data Diolah)

Nilai *Adjusted R Square* sebesar **0,772** menunjukkan bahwa variasi Prestasi Kerja karyawan mampu dijelaskan sebesar **77,2%** oleh variabel Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme. Sementara sisanya sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam riset ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Kualitas SDM (X₁) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y) karyawan Yama Resort Tondano. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,215 > t_{tabel} 2,022, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Koefisien beta *standardized* sebesar 0,431 merupakan yang tertinggi, sehingga Kualitas SDM menjadi faktor paling dominan dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Secara teoretis, hasil ini mendukung *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 2012) yang menyatakan bahwa kapasitas internal individu memegang kendali utama atas keberhasilan tindakannya. Fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi: sebesar 62,7% staf operasional (27 dari 43 orang) berlatar belakang pendidikan SMA/SMK umum dan tidak memiliki sertifikasi vokasional bidang perhotelan (*hospitality*). Akibatnya, keterbatasan pengetahuan teknis ini memicu terjadinya *human error* harian, seperti kesalahan teknis alokasi kamar dan keterlambatan respons pelayanan, yang berujung pada munculnya keluhan dari 20% total konsumen di ulasan Google Maps. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zainuddin dan Pratiwi (2021) serta Pirantika et al. (2023) yang menegaskan bahwa penguatan mutu pengetahuan kognitif pekerja berbanding lurus dengan minimnya kesalahan kerja operasional.

Pengaruh Komitmen terhadap Prestasi Kerja

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi (X₂) memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja ($\Delta(Y)$). Validitas pengaruh ini dibuktikan oleh nilai t_{hitung} sebesar $3,108 > t_{tabel} 2,022$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Koefisien beta *standardized* sebesar $0,324$ menempatkan variabel ini sebagai pengaruh terbesar kedua.

Secara konseptual, komitmen merefleksikan kedekatan emosional dan loyalitas perilaku staf terhadap sasaran organisasi (Mathis & Jackson, 2008). Namun, data internal HRD (Tabel 1.3) menunjukkan adanya gejala penurunan komitmen melalui peningkatan kasus ketidakhadiran fisik (*absensi*) secara tajam, dari 51 kasus (2023) melonjak menjadi 65 kasus (2025). Sesuai dengan teori Priansa (2016), tingginya absensi merupakan dampak nyata dari rendahnya komitmen. Ketidakhadiran staf mengacaukan ritme rotasi tiga *shift* kerja di resort, menciptakan ketimpangan beban kerja, dan menurunkan produktivitas tim pelayanan kamar. Temuan ini memperkuat riset Udayana (2015) dan Mardalena (2020) yang menyimpulkan bahwa organisasi yang gagal memelihara komitmen pekerjanya akan menghadapi penurunan kualitas hasil kerja aktual secara kolektif.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja

Variabel Profesionalisme (X_3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Prestasi Kerja (Y). Hasil pengujian menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,894 > t_{tabel} 2,022$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Setiap peningkatan satu satuan nilai profesionalisme akan menaikkan capaian prestasi kerja karyawan sebesar $0,265$ satuan.

Sesuai dengan aspek profesionalisme menurut Hall (dalam Fujianti, 2012), dimensi kemandirian (*autonomy*) dan kepatuhan regulasi sangat krusial dalam operasional resort. Staf yang profesional terbukti mampu menunjukkan inisiatif mandiri dalam memitigasi keluhan wisatawan secara cepat tanpa harus menunggu instruksi dari pihak manajemen eksekutif. Sebaliknya, ulasan negatif pelanggan mengenai staf yang kurang ramah mengindikasikan standar etika perhotelan (*hospitality grooming*) belum sepenuhnya terinternalisasi. Riset ini mendukung temuan Patoda dan Lumintang (2024) serta Taopik dan Ayunani (2023) bahwa penegakan akuntabilitas perilaku etis dan kepatuhan SOP merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan.

Pengaruh Simultan Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil uji F, nilai F_{hitung} diperoleh sebesar $48,291 > t_{tabel} 2,85$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_4 diterima. Artinya, Kualitas SDM, Komitmen, dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja karyawan Yama Resort Tondano. Nilai *Adjusted R Square* sebesar $0,772$ menunjukkan bahwa variasi prestasi kerja mampu dijelaskan sebesar $77,2\%$ oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya $22,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara praktis, ketiga variabel ini membentuk satu sistem kerja perhotelan yang terintegrasi (Mangkunegara, 2015). Kualitas SDM menyediakan modal kompetensi dasar, Komitmen menggerakkan motivasi untuk hadir bekerja secara konsisten, dan Profesionalisme memandu etika tindakan staf di lapangan. Jika salah satu pilar tersebut melemah, kualitas performa pelayanan resort akan langsung menurun. Hasil simultan yang kuat ini selaras dengan studi empiris Pirantika et al. (2023) dan Nelson & Panjaitan (2023), yang menegaskan pentingnya pendekatan manajemen SDM yang holistik untuk mencapai target kinerja bisnis akomodasi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2012). The theory of planned behavior. *Handbook of theories of social psychology*, 1, 438–459.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Atika, & Mafra, N. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan tingkat profesionalisme kerja terhadap kinerja para karyawan di PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 1244–1250.
- Badrianto, Y., & Gusramlan, M. (2023). Pengaruh dari kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan di PT. KEU. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 145-158.
- Fitriani, & Viyani. (2024). The influence of FoMO and social media marketing on purchasing decisions for Mixue Ice Cream & Tea products. *Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 3(2), 95–106.
- Fujianti. (2012). Analisis aspek profesionalisme terhadap kualitas penanganan tugas operasional. *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 8(2), 112-125.
- Hastutiningsih, Dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komitmen Terhadap Prestasi Kerja Dimoderasi Oleh Integritas Pegawai Negeri Sipil BKPSDM Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3), 512-525.
- Lackermair, G., dkk. (2018). Importance of online customer ratings in electronic commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 19(2), 85-99.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardalena. (2020). Tinjauan efek dari kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan PDAM Baturaja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 879–890.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management* (12th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nelson, & Panjaitan. (2023). Memahami bagaimana gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 15(2), 210-225.
- Nurdiyanti, S. N., & Johan, I. R. (2024). The influence of lifestyle and brand image on coffee purchase behaviour at coffee-to-go shop. *Journal of Child, Family, and Consumer Studies*, 3(2), 95–106.
- Patoda, S., & Lumintang, G. (2024). Pengaruh Profesionalisme, Semangat Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 12(1), 320-333.
- Pirantika, R., Wardhani, K., & Fajariah, N. (2023). Pengaruh dari kualitas sumber daya manusia,

profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan di PT. Amerta Bangun Persada. *Jurnal Riset Manajemen*, 3(1), 22-35.

Priansa, D. J. (2016). *Manajemen Supervisi dan Kinerja Pegawai*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.

Shara, Nasution, & Al Firah. (2023). Pengaruh profesionalisme kerja dan komitmen kerja terhadap produktivitas kinerja karyawan di CV. Sinar Gebang Raya di Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(2), 180-195.

Siagian, S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tanri, Dewi, Andriyo, & Jimmy S. (2022). Dampak dari tingkat produktivitas karyawan, profesionalisme dalam bekerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Surya Tara Jaya. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 12(4), 311–323.

Taopik, & Ayunani. (2023). Pengaruh profesionalisme kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Jawa Elang Tangguh di Jakarta. *Jurnal Pengembangan Human Capital*, 6(1), 55-68.

Udayana. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Sekar Nusa Baruna Cabang Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Kewirausahaan*, 9(2), 102-115.

Wattimena. (2017). Penggunaan optimal SDM sebagai kunci organisasi dalam menjamin kelangsungan organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 34-47.

Zainuddin, & Pratiwi. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Petrosea Tbk, Tangerang. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(1), 45-56.