

HUBUNGAN ANTARA DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN CONCIERGE PADA HOTEL SAHID JAYA SOLO

P. Bonusia Agung M.P.

Program Studi Psikoogi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta
Jl. Adi Sucipto 154, Surakarta

Abstract

Work discipline is very important to increase success in achieving corporate goal. In addition through the clearly order or regulation, there also be a clearly description of duty and authority in a work discipline. Therefore it be can easily understood by the employee. The population of this study is more than 200 consumers of Hotel Sahid Jaya Solo. This study was taken 100 consumers who are visiting as sample.

Product Moment is used to analysis data. The calculation results of the product moment analysis toward the correlation between work discipline and service quality of concierge staff shows that R_{xy} is 0.75 or 75%. Meanwhile R_{xy} on the service quality is 0.75 or 75%. Its mean that the estimation model of the variable from the service quality can explain variable of work discipline 75%, while the remain can be explained on the other variables 25%.

The conclusion of this study is there is a positive and significant effect of work discipline toward concierge service quality staff. The higher of work discipline will be followed by the higher of service quality in concierge staff. In the contrary the lower of work discipline will be also followed by the lower of service quality in concierge staff.

Keywords : Work Discipline, Service Quality, Concierge.

Abstrak

Disiplin kerja sangat penting untuk meningkatkan keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain melalui tata tertib atau peraturan yang jelas, disiplin kerja juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan dengan mudah dapat diketahui oleh karyawan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Sahid Jaya Solo yang berjumlah lebih dari 200 orang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen yang sedang berkunjung.

Analisa data menggunakan metode *Product Moment*. Hasil perhitungan analisa product moment hubungan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan petugas *concierge* terlihat bahwa R_{xy} adalah 0,75 atau sebesar 75 %. Sedangkan R_{xy} pada kualitas pelayanan adalah 0,75 atau sebesar 75%, artinya hal ini memperlihatkan bahwa model penduga dari variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan variabel disiplin kerja sebesar 75%, sedangkan sisanya dapat dijelaskan pada variabel lain sebesar 25%.

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas *concierge*. Dimana semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan petugas *concierge*. Sebaliknya semakin rendah disiplin kerja maka semakin rendah pula kualitas pelayanan petugas *concierge*.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, *Concierge*.

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan tentunya memiliki kiat-kiat khusus untuk merealisasikan tujuannya dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Seperti halnya membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan individu sesuai dengan potensinya masing-masing.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja yang tinggi kepada karyawan tersebut. Disiplin kerja selain melalui adanya tata tertib atau peraturan yang jelas, juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan dengan mudah dapat diketahui oleh para karyawan.

Suatu contoh yang buruk apabila seorang karyawan tidak datang tepat pada jam kerja yang ditentukan oleh perusahaan dan sering meninggalkan pekerjaan yang belum selesai serta mengacuhkan berbagai peraturan tata tertib perusahaan, hal itu sangat mempengaruhi produktifitas kerja karyawan yang aspeknya menyangkut masalah kualitas pelayanan apabila perusahaan tersebut bergerak dibidang penyedia jasa. Karyawan yang datang terlambat akan terburu-buru dalam melakukan pelayanan yang maksimal, begitu juga bila pelayanan terhadap konsumen apabila belum selesai sudah ditinggalkan akan memberikan citra buruk terhadap perusahaan penyedia jasa, dalam hal ini adalah hotel.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono,1994, hal. 138) bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.dalam suatu aktifitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak yang lain dan bentuknya tidak nyata (tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan).

Menurut Zeithame dan Bitner (dalam Tjiptono,1996, hal 94) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangible* (berwujud)

Tangible yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan, serta memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan, dengan kata lain, sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.

4. *Assurance* (Jaminan keyakinan)

Assurance yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan dari konsumen, bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5. *Emphaty* (Memahami keinginan konsumen)

Emphaty yaitu perhatian secara individu terhadap pelanggan, seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Concierge

Salah satu bagian di *Front Office* yang bertugas menangani barang-barang tamu adalah bagian *Concierge* atau *Uniform Service*, yaitu bagian di *Front Office* pada khususnya dan hotel pada umumnya yang mempergunakan seragam yang paling atraktif. Hal ini mempunyai tujuan untuk menciptakan kesan

khas kepada tamu-tamu hotel, karena pada bagian ini yang paling sering kontak dengan tamu-tamu hotel, sehingga tamu akan teringat selalu dengan membayangkan seragam atau *Uniform* yang dipakai oleh *Concierge* ini.

Concierge masih dibagi menjadi beberapa sub bagian, yaitu *Doorman*, *Bellboy* dan *Valet*.

a. *Doorman*

Doorman adalah bagian *Concierge* yang bertugas membuka dan menutup baik pintu mobil tamu ataupun pintu hotel. Bagian ini berada pada tempat paling depan sebuah hotel dan paling pertama dalam menyambut tamu-tamu yang datang di hotel.

b. *Bellboy*

Bellboy adalah bagian yang bertugas membawakan barang-barang bawaan tamu pada waktu *Check-in* ataupun *Check-out* dan mengantarkan tamu serta menjelaskan fasilitas yang ada di kamar kepada tamu tamu yang *Check-in*.

c. *Valet*

Valet adalah bagian yang bertugas pada areal parkir kendaraan jauh dari lokasi kanopi atau pintu masuk ke *Lobby*, diperlukan petugas khusus membantu memarkirkan mobil-mobil tamu. *Valet* inilah yang tugasnya membantu tamu dalam memarkirkan mobilnya.

Disiplin Kerja

Disiplin merupakan sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan (Sinungan, 2005, hal. 135).

Menurut Widodo (1980, hal. 23) mengemukakan bahwa tujuan pembentukan disiplin kerja, yaitu :

- a. Mengambil tindakan tegas terhadap minoritas karyawan yang tidak mematuhi peraturan, artinya kepada golongan karyawan yang ternyata

tidak mematuhi peraturan–peraturan yang ada perlu diambil tindakan agar tidak mempengaruhi karyawan yang lain.

- b. Menyiapkan suasana dimana *self* disiplin itu berkembang, artinya dikalangan karyawan dapat dikembangkan adanya disiplin yang datang dari kalangan karyawan tanpa pengaruh dari orang lain.

Martoyo (1990, hal. 129) mengemukakan mengenai faktor-faktor yang dapat menunjang disiplin kerja adalah :

- a. Motivasi, merupakan faktor penting dalam pencapaian disiplin kerja. Apabila tidak ada motivasi, maka seorang karyawan dalam bekerja tidak semangat.
- b. Pendidikan dan latihan, diadakannya pendidikan dan latihan kepada setiap karyawan , maka karyawan akan terlatih untuk berdisiplin dan menghargai waktu dalam melaksanakan pekerjaannya yang menyebabkan karyawan mahir dan mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Prosedur kerja, diharapkan mampu bekerja secara menyeluruh dan sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku.
- d. Sikap terhadap atasan, yaitu sikap dan perbuatan atasan tentang perilaku dalam berdisiplin diharapkan dapat menjadi contoh dan teladan bagi karyawan.
- e. Ketaatan waktu kerja, yaitu penggunaan waktu kerja yang sesuai dengan aturan, maka akan mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya hubungan yang positif antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan petugas *concierge* di Hotel Sahid Jaya Solo.

METODE

Variabel dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja sebagai Variabel Bebas dan Kualitas Pelayanan Petugas *Concierge* sebagai Variabel tergantung.

Peneliti mengambil sampel penelitian yang berjumlah sebanyak 100 orang konsumen yang berkunjung ke Hotel Sahid Jaya Solo yang beralamat di jalan Gajah Mada No. 80 Surakarta, Jawa Tengah.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel secara acak yang diperoleh dari semua obyek atau elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Hasan, 2003, Hal. 86).

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang berupa Skala, yaitu Skala Disiplin Kerja yang mencakup Prosedur kerja, Sikap terhadap atasan, Ketaatan waktu kerja dan Skala Kualitas Pelayanan yang mencakup *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan keyakinan), *Emphaty* (memahami keinginan konsumen).

Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Product Moment* (Arikunto, 1993, hal. 160). Teknik yang digunakan untuk mencari reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (Arikunto, 1993, hal. 192).

Penelitian ini untuk mengolah data menggunakan teknik *Product Moment* (Arikunto, 1993, hal. 160).

HASIL

Uji validitas variabel disiplin kerja dan variabel kualitas pelayanan mempunyai hasil probabilitas kurang dari 0,005. Uji reliabilitas variabel disiplin kerja menghasilkan skor Alpha 0,719. Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan menghasilkan skor Alpha 0,737. Distribusi frekuensi variabel disiplin kerja bernilai 3,08 pada interval 2,51 – 3,25. Distribusi frekuensi variabel kualitas

pelayanan mempunyai nilai 3,16 pada interval 2,51 – 3,25. Uji normalitas variabel disiplin kerja memiliki hasil 0,814. Uji normalitas variabel kualitas pelayanan memiliki hasil 1,137. Uji hipotesis dari variabel disiplin kerja menghasilkan nilai 0,639 ($p = 0,000 < 0,05$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo diketahui hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *product moment* diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0,639 ($p = 0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak ; artinya terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo dapat ditarik kesimpulan:

1. Tingkat disiplin kerja petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo termasuk dalam kategori tinggi.
2. Tingkat kualitas pelayanan petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo termasuk dalam kategori tinggi.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas *concierge* pada Hotel Sahid Jaya Solo. Hal ini terbukti dari diketahui hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *product moment* diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0,639 ($p = 0,000 < 0,05$).

DAFTAR RUJUKAN

- Agustinus, D. 1992. *Kantor Depan Hotel (front office)*. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Algifari. 2002. *Analisis Statistik untuk Bisnis*. Yogyakarta : BPFE.
- Alsa, A. 2003. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitas serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Anton, D. 2000. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta : LP3ES.
- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Azwar, S. 1999. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Basu, S. 2000. *Azas-azas Marketing*. Cetakan ketiga. Yogyakarta : Liberty.
- Handoko, T. 1989. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasan, M. 2003. *Pokok-pokok Materi Statistik 2, Statistik Inferensif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Martoyo, S. 1990, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Moekijat. 1974. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Bandung : Penerbit Alumni.
- , 1987. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung : Penerbit Alumni.
- Nanang. 2006. *Tingkat Kualitas Pelayanan Petugas Concierge di Hotel Santika Yogyakarta*. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Akademi Pariwisata Yogyakarta.
- Nitisemito, A. 1982. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- , 2001. *Marketing*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Philip, K. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi VI. Jakarta : Erlangga.
- Poewopuspito, F. X. dan Utomo, T. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta : Grasindo.
- Santoso, S. 2000. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sinungan, M. 2005. *Produktivitas, Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumu Aksara.
- Suryabrata, S. 2002. *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Steers, R. M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. (terjemahan : As'ad). Jakarta :

Erlangga.

Wahyudianto, M. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*.

Surakarta : Program Studi Psikologi, Universitas Sahid Surakarta.

Widodo, D. S. 1980. *Pokok-pokok Pengertian Ilmu Administrasi Kepegawaian*.

Yogyakarta : BPAN.