



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH KEDISIPLINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Siska Dwi Rahayu, Nardiansyah Kamumu, Sony Wijanarko
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 Keywords

Dicipline

Work Environment

Food and Beverage

Service

ABSTRACT

This study aims to find out how the influence of discipline and work environment on the performance of food & beverage service employees at the Sintesa Peninsula Hotel Manado. The research method used is the Quantitative Method, with the Multiple Linear Regression data analysis technique. The population in this study were hotel employees and hotel guests, with a sample of 7 supervisors and 1 Food & Beverage Service manager, 30 Food & Beverage Service employees, and 30 guests of the Sintesa Peninsula Hotel Manado. The results of the study prove that Discipline has a positive and significant impacts on Food and Beverage Service Employee Performance with a regression coefficient value of 3.264 and a significance of 0.009. This shows that the higher the Employee Work Discipline, the higher the Employee Performance will be. The work environment has a positive and significant impact on Food and Beverage Service Employee Performance with a regression coefficient of 2.530, and a significance of 0.0144. This shows that the better the hotel work environment, the better the employee performance will be. Discipline and work environment have a significant influence on the performance of Food and Beverage Service employees with an F-count of 6,493 and a significance of 0.008. This shows that the better the Discipline and Work Environment, the more Employee Performance will increase. The conclusion of this study is that Discipline and Work Environment have a significant influence on Food and Beverage Service Employee Performance. The advice given is that the Sintesa Peninsula Manado Hotel must provide awareness to employees regarding the importance of compliance or discipline and do several things to improve the work environment.

Keywords:
Kedisiplinan
Lingkungan Kerja
Servis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kuantitatif, dengan teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel dan tamu hotel, dengan sampel sebanyak 7 orang supervisor dan 1 manager *Food & Beverage Service*, 30 orang karyawan *Food & Beverage Service*, dan 30 tamu Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* dengan nilai koefisien regresi sebesar 3.264 dan signifikansi sebesar 0.009. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kedisiplinan Kerja Karyawan, maka akan semakin tinggi pula Kinerja Karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* dengan nilai koefisien regresi sebesar 2.530, dan signifikansi sebesar 0.0144. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Lingkungan Kerja hotel, maka akan semakin membaik pula Kinerja Karyawan. Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja mempunyai Pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* dengan nilai F-hitung sebesar 6.493 dan signifikansi 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja, maka akan semakin meningkat pula Kinerja Karyawan. Kesimpulan penelitian ini adalah Kedisiplinan Dan Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service*. Saran yang diberikan adalah Hotel Sintesa Peninsula Manado harus memberikan kesadaran kepada karyawan mengenai pentingnya kepatuhan atau Kedisiplinan dan melakukan beberapa hal untuk memperbaiki Lingkungan Kerja.

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata di masa lalu telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar, kebutuhan akan wisata telah menjadi hal yang mendunia. Pariwisata juga mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama atau citra suatu bangsa agar dikenal di dunia Internasional. Semakin berkualitas pelayanan pariwisata disuatu negara atau disuatu daerah maka negara atau daerah tersebut semakin berkembang dan dikenal. Demikian pula yang dialami oleh Indonesia. Saat ini kepariwisataan di negara kita telah mengalami perkembangan yang sangat maju. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi penginapan, jasa boga/restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cenderamata dan biro perjalanan. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata.

Provinsi Sulawesi Utara terletak di ujung utara Pulau Sulawesi dengan Ibu kotanya Manado sebagai. Provinsi sebelah selatan, berbatasan dengan provinsi Gorontalo yang merupakan hasil pemekaran wilayah dari Provinsi Sulawesi Utara. Sementara kepulauan Sangihe

dan Talaud merupakan bagian utara dari provinsi ini berbatasan dengan *Davao del Sur* di negara Filipina. Sulawesi Utara juga merupakan provinsi yang terletak di bagian Indonesia Timur, memiliki 4 kota, 11 kabupaten dan 149 kecamatan. Selain itu juga provinsi Sulawesi Utara ini dikenal dengan keindahan taman laut Bunaken, dan beragam macam keindahan lainnya. dengan berkembangnya zaman, Manado telah menjadi salah satu kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara, dengan berbagai macam tujuan, seperti konvensi, tamasya, dan hal-hal yang positif lainnya. Kegiatan seperti inilah yang banyak memberikan keuntungan untuk meningkatkan ekonomi daerah, lewat peningkatan pendapatan akomodasi, *travel*, *restaurant* dan lain-lain. Di Sulawesi Utara juga lebih khususnya Kota Manado.

Hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan salah satu hotel berbintang lima yang memiliki fasilitas 150 kamar, 5 *meeting room*, *swimming pool*, *Fitness Centre*, *beauty salon*, *fuji spa*, restoran. Peluang masuknya wisatawan asing yang bertujuan untuk berbisnis maupun menanamkan modal di Kota Manado. Mengantisipasi kedatangan wisatawan dalam negeri maupun asing ke Manado untuk kegiatan berbisnis, maka Manado memerlukan fasilitas pendukung seperti akomodasi untuk tempat menginap, salah satunya adalah hotel berbintang

yang menyediakan fasilitas lengkap untuk pertemuan bisnis sekaligus untuk tempat rekreasi. Akhir – akhir ini bisnis perhotelan di Manado menunjukkan prospek yang cerah, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, khususnya di hotel berbintang. Tingkat hunian hotel berbintang terhitung tertinggi. Salah satu penyebabnya adalah banyaknya kegiatan konvensi seperti rapat dan seminar yang dilakukan oleh instansi – instansi pemerintah dan swasta baik dalam tingkat lokal maupun nasional yang diselenggarakan di Kota Manado dan juga bertujuan untuk menarik wisatawan sebanyak-banyaknya ke Manado.

Departemen *Food & Beverage Service* adalah untuk memastikan memberikan kualitas pelayanan di restoran, *room service*, *bar cafe*, *lounge*, *coffee shop* di Hotel. Berjalan dengan efektif efisien serta menghasilkan nilai bisnis yang positif. Secara garis besar semua posisi di departemen *food and beverage* ini mengharuskan karyawan berpanampilan bersih, ramah, sopan dan santun. Memiliki keterampilan komunikasi dalam bahasa yang fasih, senang berinteraksi dengan orang lain cekatan dan terampil memiliki jiwa usaha dan inovasi tinggi dalam menghadirkan sebuah pelayanan kepada para tamu.

Kesan yang diciptakan oleh hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama baik di dalam lingkup internal maupun eksternal, dengan tercapainya kepuasan konsumen. Dalam dunia sekarang ini, industri jasa makanan & minuman telah berkembang, sesuai perhitungan itu melayani lebih dari 100 juta kali makan per hari. Hal ini telah menyebar di semua lapisan kehidupan mulai dari Hotel, restoran, semua kini menjadi bagian dari industri jasa makanan & minuman.

Menurut konsumen, untuk mencapai tujuan kinerja karyawan yang baik maka diperlukan karyawan yang memenuhi *standard* yang baik secara kuantitas dan kualitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam Kawasan hotel tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil kerja dari karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan pekerjaannya. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak tamu akan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Dan memberikan motivasi pada karyawan agar semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan pengamatan peneliti, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja dan kedisiplinan. Dimana lingkungan kerja yang baik dan sehat dapat meningkatkan kinerja dari seorang karyawan yang bekerja di lingkungan hotel. Maka dari itu hotel harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung

pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Di samping faktor lingkungan kerja, faktor disiplin kerja juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin merupakan kegiatan departemen untuk menjalankan *standard-standard operasional* sebagai suatu sikap, perilaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari hotel, baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin merupakan dorongan bagi karyawan untuk mentaati sebuah peraturan yang sudah ditetapkan oleh hotel. Agar peran dan fungsinya dapat sejalan dengan tujuan hotel, sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang khusus. Dan pemberdayaan sumber daya manusia yang dimiliki dapat diarahkan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Sehingga untuk mencapai kinerja yang tinggi disiplin kerja dan suasana kerja merupakan hal yang sangat dibutuhkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada saat *training* di bagian *food and beverage service* peneliti mendapati yaitu, kurangnya *training* pada karyawan *Food & Beverage Service*, kurangnya kompensasi bagi karyawan *Food & Beverage Service*, Kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja, Kurangnya hari libur bagi karyawan *Food & Beverage Service*, Berlebihannya jam kerja bagi karyawan *Food & Beverage Service*. Kurangnya ketersediannya peralatan kerja bagi karyawan *Food & Beverage Service*. Oleh sebab itu dalam memperbaiki kualitas disiplin dan lingkungan kerja perlu memberikan pembinaan dan pengetahuan akan pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado”.

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Pengertian pariwisata secara luas dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut :

Menurut Soekadjo (2000:3) Pariwisata berarti perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan – kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan tersebut. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala – gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Menurut Darmadji (2001:73) Kepariwisata adalah segala usaha, kegiatan dan macam lalu lintas wisata antar negara, atau dengan kata lain yang dilakukan dan diselenggarakan oleh wisatawan – wisatawan di luar negara asalnya.

Food & Beverage Departement merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan termasuk departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B service*. Pengertian *Food & Beverage Departement* secara luas menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) *Food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) *Food & Beverage Department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar , restaurant ,*coffee shop* ,*banquet* ,makanan karyawan dan sebagainya.

Menurut Wiwoho (2008) *Food And Beverage Department* dapat dibagi menjadi dua bagian , sesuai dengan tugasnya masing-masing yaitu :

1.*Food & Beverage Service Operation*, bagian ini terdiri dari restoran, bar, *banquet* dan *room service*. Petugas di bagian ini langsung berhubungan dengan tamu.

2.*Food Production*, bagian ini terdiri dari *kitchen* (dapur), *stewarding*, *service bar* dan kantin karyawan. Petugas ini tidak berhubungan dengan tamu, dan harus melalui perantara pramusaji.

Sesuai bidang kegiatannya sebagai pelaksana penyajian dan penjual makanan serta minuman, maka *Food And Beverage Service Operation* dibagi menjadi beberapa outlet:

1.*Restaurant*

2.*Room Service*

3.*Bar & lounge*

4.*Banquet & Convention*

5.*Stewarding* (menangani peralatan dan perlengkapan outlet *Food And Beverage Department*)

Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Departement* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa pengertian *department* ini bertanggung jawab mulai dari pengadaan bahan,

pengolahan, penyajian hingga perawatan peralatan yang digunakan untuk operasional disetiap *outlet* diantaranya : *kitchen*, *restaurant*, *bar*, *room service*, *function hall*, *stewarding* dan *pastry*. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya *food & beverage department* ini harus melakukan suatu kerja sama yang baik untuk operasional di *food & beverage department*

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian skripsi ini bertempat di Hotel Sintesa Peninsula Manado yakni di Jl. Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang Kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara. Adapun waktu yang digunakan untuk penelitian ini yaitu selama bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan November 2020

Variabel Penelitian

Adapun untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variabel penelitian dan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian maka peneliti memperjelas variabel-variabel penelitiannya yang meliputi:

1. Kedisiplinan (Variabel X_1)
Sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* yaitu salah satu faktor yang menentukan Kedisiplinan karyawan.
2. Lingkungan kerja (Variabel X_2)
Sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* yaitu salah satu faktor yang menentukan Lingkungan kerja.
3. Kinerja karyawan (Variabel Y)
Sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent* adalah pernyataan tamu terhadap Kinerja karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi hasil penelitian agar mendapatkan hasil yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Data primer
 1. *Observation* (pengamatan langsung)
Dalam metode ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian. Instrumen yang digunakan berupa *check list*.
 2. *Survey* (angket)
Yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh sampel, dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan pada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan. Instrumen yang digunakan berupa *questioner*.
 3. *Interview* (wawancara)

Yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan secara langsung yang ditanyakan oleh peneliti kepada tamu yang sedang berkunjung ke hotel. Instrumen yang digunakan berupa pedoman wawancara.

- b. Data sekunder
Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga dan Hotel yang berhubungan dengan objek penelitian, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, akses internet dan dokumen-dokumen tentang kedisiplinan dan lingkungan kerja sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Semua data diolah sehingga menghasilkan data yang representatif dalam penelitian.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita bagaimana caranya mengukur variabel, berikut indikator yang akan diukur dari kedua variabel yang diteliti:

Kedisiplinan (Variabel X₁)

Indikator kedisiplinan kerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada Agustini (2011: 73) sebagai berikut:

- a) Tingkat Kehadiran
Jumlah kehadiran pegawai saat bekerja yang ditandai dengan rendahnya tingkat ketidakhadiran pegawai.
- b) Tata Cara Kerja
Aturan yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai.
- c) Ketaatan pada Atasan
Mengikuti apa yang diarahkan atasan guna mendapatkan hasil yang baik.
- d) Kesadaran Bekerja
Sikap kerja seorang pegawai yang secara sukarela mengerjakan tugasnya tidak dengan paksaan.
- e) Tanggung jawab
Kesediaan seorang pegawai dalam mempertanggung jawabkan hasil kerjanya serta perilakunya dalam bekerja.

Lingkungan Kerja (Variabel X₂)

Indikator lingkungan kerja dalam penelitian merujuk pada Siagian (2014: 59) bahwa dimensi lingkungan kerja terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- a) Bangunan tempat kerja
Bangunan tempat kerja di samping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar karyawan merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaannya.
- b) Peralatan kerja yang memadai

Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang di embannya di dalam perusahaan.

- c) Fasilitas
Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu ada hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan yakni tentang cara memanusiakan karyawannya, seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah.
- d) Tersedianya sarana angkutan
Tersedianya sarana angkutan akan mendukung para karyawan untuk sampai di tempat kerja dengan tepat waktu, baik yang diperuntukkan karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah diperoleh.

Kinerja karyawan (Variabel Y)

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, terdapat enam indikator yang dikemukakan oleh Robbins dalam Bandari (2016:21) yaitu:

- a) Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Efektivitas
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- c) Ketepatan waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d) Kemandirian
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- e) Komitmen Kerja
Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua variabel yang akan digunakan peneliti saat penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *instrument* penelitian *Survey* atau berupa daftar pertanyaan/pernyataan.

1. Populasi dan Sampel

Menurut Mardalis (2009) populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang

memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Sedangkan sampel adalah semacam sebagian atau wakil dari populasinya. Sebagai populasi dalam penelitian yaitu para pengunjung hotel sintesa peninsula Manado sebagai sampelnya yaitu terdiri dari 30 tamu hotel, 30 orang karyawan *Food & Beverage Service* dan 7 supervisor dan 1 manager *Food & Beverage Service*. Sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam mahmud (2011;159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis dan statistika, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Kriteria yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel (responden) adalah sebagai berikut:

- a. Bersedia mengisi *Questionnaire* dengan baik
- b. Responden adalah tamu hotel dan karyawan F & B Service

2. Pengukuran dan penskalaan

Menurut Purwoto (2007) pengukuran adalah pemberian nilai atribut atau karakteristik elemen (objek penelitian) berdasarkan aturan tertentu. Sedangkan penskalaan adalah penempatan angka dalam suatu garis lurus untuk memudahkan perbandingan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* yakni dalam bentuk angka yang tertinggi (angka 5) sampai terendah (angka 1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sintesa Peninsula hotel, berada di bawah PT. Puncak Mustika bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemilik Hotel Sintesa Peninsula yaitu Bpk. Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya, sekaligus pemilik Sintesa Group. Nama Sintesa di ambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula diambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta.

Hotel Sintesa Peninsula berdiri diatas bukit gunung wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi rumah sakit gunung wenang, yang kemudian di beli oleh bapak Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya, sebagai lokasi untuk didirikannya hotel Sintesa Peninsula. Setelah resmi dibeli, barulah hotel Sintesa Peninsula berdiri, dan diresmikan pada tanggal 31 December 2008, yang diresmikan langsung oleh bapak Presiden Susilo Bambang Yudoyono.

Setelah diresmikan, barulah hotel Sintesa Peninsula dioperasikan sama pada saat ini. Hotel Sintesa Peninsula terletak di kawasan Jantung kota Manado, yakni di jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan

Kedisiplinan karyawan dalam suatu instansi atau hotel sangat memegang peranan penting di samping faktor sumber daya manusia yang berkualitas dan yang berdedikasi tinggi untuk dapat mengembangkan suatu instansi atau hotel karena sumber daya akan memberikan kemajuan dalam menentukan berhasil tidaknya rencana kerja yang telah dibuat atau yang telah direncanakan. Perlu ditempuh adanya suatu jalan keluar yang lebih tepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan Kinerja Karyawan yang optimal terutama di bidang jasa yang ingin dicapai hotel melalui peningkatan disiplin karyawan.

Hotel Sintesa Peninsula dapat meningkatkan Kinerja Karyawan dengan upaya menciptakan disiplin kerja yang baik. Sudah selayaknya karyawan Hotel Sintesa Peninsula mempunyai disiplin kerja yang baik. Dengan menciptakan disiplin kerja diharapkan kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan semakin baik. Bagi Hotel Sintesa Peninsula terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas merupakan suatu tujuan dimana hal tersebut sangat penting bagi peningkatan Kinerja Karyawan. Sejalan dengan tujuan tersebut, pihak hotel mempunyai masalah terhadap pengembangan disiplin kerja secara optimal, sehingga diharapkan lebih memacu tingkat Kinerja Karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh hotel.

Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Kedisiplinan sebesar 3.264 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.009 > 0.05$. Secara statistik menunjukkan bahwa variabel Kedisiplinan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha: Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *food & beverage service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan Kerja merupakan lingkungan di mana karyawan tersebut bekerja. Lingkungan kerja bagi karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya pekerjaan yang ada di hotel. Lingkungan Kerja akan mempengaruhi karyawan sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas hotel. Lingkungan Kerja yang baik dan memuaskan karyawan tentu akan meningkatkan Kinerja Karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan Kinerja Karyawan dan secara tidak langsung juga menurunkan produktifitas hotel. Lingkungan Kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja.

Lingkungan kerja mengarah kepada beberapa aspek di antaranya manajemen, struktur organisasi hotel, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti tersedianya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik,

keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas yang bermakna. Kondisi Lingkungan dalam variasi yang relative sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek yang berarti terhadap sikap dan kinerja karyawan. Selain itu rancangan yang memperhatikan jumlah ruang kerja, pengaturan atau tata letaknya dan tingkat kekuasaan pribadi yang diberikan, mempengaruhi Kinerja dan tingkat kepuasan karyawan.

Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Lingkungan Kerja (X2) sebesar 2.530, dengan tingkat signifikansi sebesar $0.0144 > 0.05$. Secara statistik menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha2: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Apabila dalam suatu hotel mempunyai lingkungan kerja yang buruk maka semangat karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik akan berkurang, terlebih apabila hal tersebut disertai dengan rendahnya disiplin yang dimiliki karyawan. Disiplin yang rendah ditambah dengan Lingkungan Kerja yang buruk membuat karyawan tidak melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan hotel dengan baik. Apabila hotel mempunyai Lingkungan Kerja yang baik, didukung dengan disiplin yang rendah maka Kinerja Karyawan tidak akan maksimal. Karyawan yang pada dasarnya memiliki disiplin yang rendah akan sulit terpengaruh oleh Lingkungan Kerja yang baik yang ada di hotel, sehingga karyawan tetap akan bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri dan tidak menaati peraturan yang ditetapkan oleh Hotel Sintesa Peninsula Manado.

Apabila dalam hotel mempunyai Lingkungan Kerja yang buruk maka hasil kerja karyawannya tidak maksimal. Walaupun karyawan tersebut memiliki disiplin yang tinggi, namun apabila fasilitas yang ada di kantor tidak lengkap dan suasana kerja tidak mendukung, maka karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Apabila Lingkungan Kerja yang ada di dalam hotel baik, maka ada kemungkinan karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Apabila hal tersebut didukung dengan disiplin yang tinggi dari setiap karyawan, maka Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan maksimal, dengan itu visi dan misi hotel pun akan tercapai.

Dari hasil output SPSS menunjukkan nilai F-hitung sebesar 6.493 dengan nilai signifikan sebesar 0,008. Sehingga dapat diketahui bahwa ($6.493 > 2,87$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen Kedisiplinan (X1) dan Lingkungan Kerja (X2)

secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha3: Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi linier berganda yang dilaksanakan mengenai Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado yang dilakukan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kedisiplinan kerja karyawan, maka akan semakin tinggi Kinerja Karyawan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Lingkungan Kerja di hotel, maka akan semakin membaik Kinerja Karyawan.
3. Kedisiplinan dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja di hotel, maka akan semakin meningkat Kinerja Karyawan.

REFERENSI

- Agusnawar. (2004). Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping. Operational. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- As'ad, Moh, (2004). Psikologi Industri: Seri ilmu Sumber Daya Manusia, Penerbit. Liberty, Yogyakarta.
- Atmaja. J. F (2010). Buku lengkap Bahasa Indonesia dan Peribahasa. Yogyakarta: Pustaka Widyatama
- Azwar, S. (2003) *Metode Penelitian*, Edisikesatu, Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Badudu. J. S, (2001), *Kamus Umum Bahasa-Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bangun, Wildson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Bernardin, John H., dan Russel, Joyce E. A., Human Resources Managment: An Experiental Approach (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002.

- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Budiarjo, Miriam (2008), *Dasar-dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Damardjati. R. S, (1995), *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Darmadi, Hamid, (2011), *Metodologi Penelitian*, Alfabeta Bandung.
- Dwi septionto, (2011), pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan study pada PT. Pataya Raya Semarang, Universitas Diponegoro
- Hariato Giri, (2007), *Diujung Timur NKRI*, Kantor Imigrasi Klas 1 Jayapura, Papua.
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heryenzus, & Laia, R. (2018). *Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Batam*. 6, 21.
- Igusti Bagus Rai Utama, Pengantar Industri Pariwisata, (Yogyakarta: Depublish, 2014).
- Iswanto SP, (1980), *Analisa Regresi dan Korelasi*, FE-UGM Yogyakarta.
- James J. Spillane, Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya, (Yogyakarta: Kanisius, 1991).
- Julianti, L.M. (2010) “pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada pabrik kelapa sawit (PKS) rambutan PTPN III (Persero). Sekripsi fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Syafri, dan Aida Vitayala Hubeis. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Galia Indonesia.
- Marzani, N. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Mas Land. Tbk Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.5.(ISSN: 2338-4794).
- Nyoman S. Pendit, Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana, (Jakarta: PT Pradnya Paramita),
- Rivai, Veithzal Fawzi, & Basri, M.A. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.
- Setyaningdyah, Endang, Kertahadi Umar Nimran dan Armanu Thoyib. (2013). The Effects of Human Resource Competence, Organisational Commitment and Transactional Leadership on Work Discipline, Job Satisfaction and Employee's Performance. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol 5, No 4 : 140-153*
- Singarimbuan, M. & Effendi, S. (1990) *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sintaasih, D.K. dan Wiratama, Nyoman J.A. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, DIKLAT, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. Vol. 7, No.2: 67-85
- Suprayitno dan Sukir. (2007). *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol. 2 No. 1.: 23-24.
- Triguno. (1995) *Budaya kerja*. Jakarta: Gunung Agung.
- Wibowo Pudjo. (2019). *Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Perusahaan Tom's Silver Yogyakarta*. *Primanomics: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 17.

Copyright holder:
Siska Dwi Rahayu (2022)
First publication right:
Jurnal Hospitaliti

