

SKRIPSI
PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL
TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA
HOTEL FOUR POINT BY SHERATON MAKASSAR

MUHAMMAD JAFAR
1057 20 444 213



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018

SKRIPSI
PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL FOUR
POINT BY SHERATON MAKASSAR

MUHAMMAD JAFAR
1057 20 444 213

Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi
pada Jurusan Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR

2018

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0001 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 3 Februari 2018 M/17 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :
Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar) 
Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, SE, MM. 
2. Ismail Rasulong, SE, MM. 
3. Hj. Naidah, SE, M.Si. 
4. Dr. H. Andi Rustam, SE.,MM.Ak.CA. 

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE, MM.
NBM : 903 078

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : **PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL FOUR POINT BY SHERATON MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : **MUHAMMAD JAFAR**

NIM : **105720444213**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS**

Perguruan tinggi : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Menyatakan bahwa skripsi telah diperiksa dan diajukan didepan tim penguji skripsi Strata satu (S1) pada hari sabtu, 03 Februari 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, _____ Februari 2018

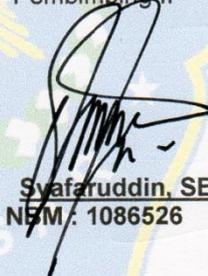
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Ruliaty, MM
NBM : 822478



Syafaruddin, SE., MM
NBM : 1086526

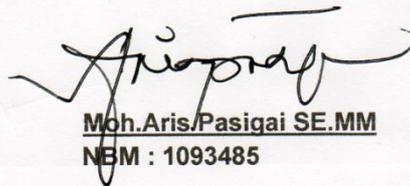
Mengetahui :

Dekan

Ketua jurusan



Ismail Rasulong SE., MM
NBM : 903078



Moh. Aris Pasigai SE., MM
NBM : 1093485

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

MAN SHABARA ZHAFIRA

Siapa yang bersabar pasti beruntung

MAN SARA ALA DARBI WASHALA

Siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan

SELALU ADA HARAPAN

BAGI MEREKA YANG SERING BERDO'A...

SELALU ADA JALAN BAGI MEREKA

YANG SERING BERUSAHA...

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Ibu saya yang tercinta Ibu Hj. Suhuria dg. Tarring
- Ayah saya, sang pelopor dan pemberi motivasi Ayahanda H. Sule
- Kakak saya yang senantiasa memberi bantuan, doa dan motivasi
- Dosen pembimbing
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
- Universitas Muhammadiyah Makassar

Karya ini kuingkiskan untuk:

- Sahabat-sahabat Manajemen 08-13
- Sahabat-sahabat manajemen angkatan 2013
- Sahabat-sahabat Café Muflih
- Keluarga-keluargaku yang tercinta.
- Sahabat-sahabat Sispala Sipakatau

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dari teknik penulisan maupun dari segi pembahasan materi, hal ini disebabkan karna keterbatasan literatur penunjang dalam penulisan ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat korektif dan konstruktif sangat penulis harapkan demi pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan arahan serta bantuan dari berbagai pihak, dan melalui lembaran sederhana ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya :

1. Yang tercinta Ayahanda dan Ibunda dan saudara-saudaraku yang telah memberikan limpahan kasih sayang dan iringan do'a dengan sepenuh ketabahan dan keiklasan dan senantiasa memberikan bantuan baik secara moril dan materil hingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Rasulong, SE., M.M Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf tata usaha Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM Ketua Jurusan Manajemen dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Asri Jaya, SE., MM selaku penasehat Akademik penulis.
6. Ibu Dr. Hj. Ruliaty, MM selaku pembimbing I dan bapak Syafaruddin, SE., MM selaku pembimbing II yang dengan senang hati meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pemeriksaan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Pimpinan / GM Hotel Four Point By Sheraton Makassar yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Untuk Teman keluarga manajemen 08-13, sahabat-sahabat Master Manajemen angkatan 2013, teman-teman Areba, teman-teman di hotel, sahabat-sahabat, teman Cafe Muflih, saat diluar kampus dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
9. Untuk keluarga lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat, dukungan buat penulis untuk menyelesaikan pendidikan.

Makassar, Februari 2018

Muhammad Jafar

ABSTRAK

MUHAMMAD JAFAR, 2018 Pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai Hotel Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar, di bimbing oleh Dr. Hj. Ruliaty MM dan Syafaruddin, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar.

Metode Analisis yang di gunakan ialah regresi berganda dan pengolahan data primer menggunakan program spss (*statistical product and service solutions*) V.20,0. Analisis data yang di gunakan melalui analisis data kuantitatif dan kualitatif. Data di kumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan koesioner

Hasil penelitian di peroleh : $Y = 4,717 + 0,732X_1 + 0,089X_2$ persamaan tersebut menunjukkan bahwa etika dan penampilan pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar sangat berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dapat di lihat dari uji f nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan hasil etika dari nilai uji t diperoleh menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung $3,372 > 2,011$ t-tabel. Hal ini berarti bahwa yaitu etika berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton makassar.

Sedangkan hasil penampilan pegawai dari nilai uji t diperoleh t-tabel $2,011 > 0,354$ t-hitung. Hal ini berarti bahwa penampilan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

Kata kunci: Etika, Penampilan Pegawai dan Mutu Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Etika	8
B. Tujuan mempelajari etika.....	13
C. Mutu pelayanan.....	19
D. Pengertian pelayanan publik	25
E. Kerangka pikir	37
F. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
B. Metode Pengumpulan Data	40
C. Variable penelitian	41
D. Definisi Operasional variabel.....	41
E. Jenis dan sumber data.....	42
F. Populasi dan sampel.....	43
G. Metode analisis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat	45
B. Visi dan Misi	45
C. Struktur Organisasi.....	48
D. Uji regresi linear berganda	58
E. Uji hipotesis	59
F. Pembahasan.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Uji Regresi Linear Berganda.....	58
2. Pengujian Hipotesis (uji F).....	60
3. Pengujian Hipotesis (uji T)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pikir	39
Gambar Struktur Organisasi instansi	47

SKRIPSI
PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL FOUR
POINT BY SHERATON MAKASSAR

MUHAMMAD JAFAR

1057 20 444 213

Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana
Ekonomi pada Jurusan Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Penelitian : PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI
HOTEL TERHADAP PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN PADA HOTEL FOUR POINT BY
SHERATON MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD JAFAR

NIM : 105720444213

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Perguruan tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Makassar, _____ Februari 2018

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Ruliaty, M,M
NBM :

Syafaruddin, SE., MM
NBM : 1086526

Mengetahui :

Dekan

Ketua jurusan

Ismail Rasulong SE.,MM
NBM : 903078

Moh.Aris Pasiqai SE.MM
NBM : 1093485

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Penelitian : PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI
HOTEL TERHADAP PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN PADA HOTEL FOUR POINT BY
SHERATON MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD JAFAR

NIM : 105720444213

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Perguruan tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Makassar, _____ Februari 2018

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Ruliaty, MM
NBM :

Syafaruddin, SE., MM
NBM : 1086526

Mengetahui :

Dekan

Ketua jurusan

Ismail Rasulong SE.,MM
NBM : 903078

Moh.Aris Pasigai SE.MM
NBM : 1093485

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

MAN SHABARA ZHAFIRA

Siapa yang bersabar pasti beruntung

MAN SARA ALA DARBI WASHALA

Siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan

SELALU ADA HARAPAN

BAGI MEREKA YANG SERING BERDO'A...

SELALU ADA JALAN BAGI MEREKA

YANG SERING BERUSAHA...

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Ibu saya yang tercinta Ibu Hj. Suhuria dg. Tarring
- Ayah saya, sang pelopor dan pemberi motivasi Ayahanda H. Sule
- Kakak saya yang senantiasa memberi bantuan, doa dan motivasi
- Dosen pembimbing
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
- Universitas Muhammadiyah Makassar

Karya ini kuingkiskan untuk:

- Sahabat-sahabat Manajemen 08-13
- Sahabat-sahabat manajemen angkatan 2013
- Sahabat-sahabat Café Muflih
- Keluarga-keluargaku yang tercinta.
- Sahabat-sahabat Sispala Sipakatau

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dari teknik penulisan maupun dari segi pembahasan materi, hal ini disebabkan karna keterbatasan literatur penunjang dalam penulisan ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat korektif dan konstruktif sangat penulis harapkan demi pengembangan dan penyempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan arahan serta bantuan dari berbagai pihak, dan melalui lembaran sederhana ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya :

1. Yang tercinta Ayahanda dan Ibunda dan saudara-saudaraku yang telah memberikan limpahan kasih sayang dan iringan do'a dengan sepenuh ketabahan dan keiklasan dan senantiasa memberikan bantuan baik secara moril dan materil hingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf tata usaha Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM Ketua Jurusan Manajemen dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Asri Jaya, SE., MM selaku penasehat Akademik penulis.
6. Ibu Dr. Hj. Ruliaty, MM selaku pembimbing I dan bapak Syafaruddin, SE., MM selaku pembimbing II yang dengan senang hati meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pemeriksaan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Pimpinan / GM Hotel Four Point By Sheraton Makassar yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Untuk Teman keluarga manajemen 08-13, sahabat-sahabat Master Manajemen angkatan 2013, teman-teman Areba, teman-teman di hotel, sahabat-sahabat, teman Cafe Muflih, saat diluar kampus dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
9. Untuk keluarga lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat, dukungan buat penulis untuk menyelesaikan pendidikan.

Makassar, Februari 2018

Muhammad Jafar

ABSTRAK

MUHAMMAD JAFAR, 2018 Pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai Hotel Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar, di bimbing oleh Dr. Hj. Ruliaty MM dan Syafaruddin, SE,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar.

Metode Analisis yang di gunakan ialah regresi berganda dan pengolahan data primer menggunakan program spss (*statistical product and service solutions*) V.20,0. Analisis data yang di gunakan melalui analisis data kuantitatif dan kualitatif. Data di kumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan koesioner

Hasil penelitian di peroleh : $Y = 4,717 + 0,732X_1 + 0,089X_2$ persamaan tersebut menunjukkan bahwa etika dan penampilan pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan pada hotel four point by Sheraton Makassar sangat berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dapat di lihat dari uji f nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan hasil etika dari nilai uji t diperoleh menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung $3,372 > 2,011$ t-tabel. Hal ini berarti bahwa yaitu etika berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton makassar.

Sedangkan hasil penampilan pegawai dari nilai uji t diperoleh t-tabel $2,011 > 0,354$ t-hitung. Hal ini berarti bahwa penampilan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

Kata kunci: Etika, Penampilan Pegawai dan Mutu Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Etika	8
B. Tujuan mempelajari etika.....	13
C. Mutu pelayanan.....	19
D. Pengertian pelayanan publik	25
E. Kerangka pikir	37
F. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
B. Teknik Pengumpulan Data.....	40
C. Variabel penelitian	41
D. Definisi Operasional variabel.....	41
E. Jenis dan sumber data.....	42
F. Populasi dan sampel.....	43
G. Metode analisis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
B. Visi dan Misi.....	45
C. Struktur Organisasi.....	48
D. Uji Instrumen Penelitian	58
E. Pembahasan.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	68
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	61
4. Pengujian Hipotesis Uji F	63
5. Pengujian Hipotesis Uji T	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pikir	38
Gambar Struktur Organisasi instansi	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata atau dalam istilah internasional dikenal dengan sebutan *tourism* merupakan suatu lahan bisnis yang sangat potensial sekali untuk dikembangkan, dimana berbagai jenis produk baik itu yang terlihat (*tangible*) atau pun yang tidak terlihat (*intangible*) atau yang lebih kita kenal dengan jasa atau *service* dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendatangkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakatnya. Namun diantara produk-produk pariwisata tersebut bisnis penginapan dan restoranlah yang merupakan kebutuhan mendasar selama wisatawan tersebut melakukan wisata di daerah tersebut. Tetapi produk pariwisata yang akan kita bahas dalam permasalahan ini berkaitan dengan hotel dan restoran.

Hotel yang baik secara umum dapat kita nilai dari kenyamanan, kebersihan, dan kualitas pelayanan dari hotel tersebut. Sedangkan restoran yang baik dapat kita nilai dari pelayanan atau *service* yang diberikan, kualitas dari makanan dan sudah tentu rasa dari makanan tersebut, meskipun dalam hal rasa itu bersifat relatif. Dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sangatlah ditentukan oleh siapakah yang melayani tamu tersebut. Seorang *servant* harus memiliki *personal hygiene* selain kualitas pelayanan yang baik.

Masalah yang akan kita bicarakan saat ini berkenaan dengan pentingnya *personal hygiene* yang mencakup *personal grooming, fitness, habit, neat and clean* dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan hotel. Etika pelayanan adalah tentang kemampuan untuk membedakan antara yang benar dan yang salah, serta melakukan semua pelayanan dengan kualitas integritas dan akuntabilitas yang tinggi. Di samping itu, etika pelayanan meningkatkan hubungan positif dengan pelanggan dan kualitas layanan yang lebih tinggi. Pelayanan yang tidak jujur dan informasi yang tidak benar merupakan pelanggaran etika pelayanan. Ini juga merupakan bagian dari menjaga kualitas moralitas pelayanan agar perilaku pelayanan selalu taat pada kode etik perusahaan.

Perusahaan harus menyediakan nilai-nilai moral yang tepat untuk mengurus pelayanan. Hal ini diperlukan untuk membuat masing-masing individu di bagian pelayanan memiliki pedoman, sehingga tidak terjadi penyimpangan perilaku dalam pelayanan. Etika pelayanan seperti cahaya yang menerangi setiap hubungan antara pelanggan dengan front line perusahaan. Etika pelayanan merupakan sesuatu yang tidak ternilai dan sangat berharga untuk menjaga agar pelayanan di dalam kebaikan.

Etika pelayanan diharuskan karena manusia selalu memiliki perilaku negatif, yang berpotensi menciptakan hal-hal tidak etis saat memberikan pelayanan. Perilaku negatif adalah tanda bahaya dalam pelayanan, dan harus diantisipasi dalam rangka untuk memberikan layanan pelanggan yang baik.

Membiarkan atau mengabaikan perilaku negatif karyawan, samasaja dengan merusak semua kerja keras perusahaan, untuk memberikan pelayanan pelanggan dengan kualitas prima.

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, di mana persaingan antar perusahaan yang terjadi bukan lagi merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan di antara mesin dan peralatannya atau bahkan persaingan antar modal, melainkan persaingan antar personel. Perusahaan harus lebih memperhatikan dan menghargai sumber daya manusia, karena mereka adalah salah satu asset utama perusahaan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Hallowell, et al. (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memperoleh perhatian yang kecil dalam studi empiris, konsep kualitas pelayanan internal mulai diuji secara holistik. Penelitian empiris berkenaan dengan “*service quality*” untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*)

Parasuraman (dalam Tjiptono,1995). Rekomendasi tersebut menjadi motivator utama yang mendorong penelitian ini untuk pengujian konsep kualitas pelayanan internal terhadap kepuasan mahasiswa dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan jasa.

Beberapa faktor yang terkandung dalam kualitas layanan internal seperti tipe manajemen, komunikasi antar departemen yang ada, *reward*, *training*, *job description* yang jelas dan tanggung jawab yang tepat, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam bekerja dimana pada akhirnya akan berdampak langsung pada kinerja perguruan tinggi. Dalam penelitian secara empirik di industri keuangan menemukan bahwa kualitas layanan internal berhubungan secara langsung dengan kinerja perusahaan (Siehoyono, 2004).

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Furqon, 2009), kinerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Dimana kepuasan kerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Wendong, et al, 2008: Noermidjati, 2008: Koesmono, 2005).

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara continue harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/ institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan

oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Etika karyawan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada layanan yang diberikan perusahaan. Demikian juga dengan karyawan, mereka lebih percaya pada manajemen perusahaan yang secara moralitas menciptakan kebijakan dan infrastruktur untuk pelayanan yang terus pelayanan yang etis. Bila manajemen perusahaan mampu mengekspresikan empati dan tanggungjawab bagi pelanggan dan karyawan, maka kualitas pelayanan etis akan meningkat

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah etika pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di hotel four point by Sheraton Makassar?
2. Bagaimanakah penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di hotel four point by Sheraton Makassar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui etika pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di Hotel Four Point by Sheraton Makassar
 - b. Untuk mengetahui penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di Hotel Four Point by Sheraton Makassar

2. Manfaat Penelitian

- a. Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai hotel.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel dalam peningkatan pelayanan pegawai hotel melalui etika pelayanan dan penampilan yang lebih baik sehingga visi dari Hotel Four Point by Sheraton Makassar dapat dicapai secara optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Etika

Pengertian etika (etimologi), berasal dari bahasa Yunani adalah “*Ethos*” yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan (*custom*). Etika biasa berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari bahasa Latin, yaitu “*mos*” dan dalam bentuk jamaknya “*Mores*” yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan) etika dan moral lebih kurang sama pengertiannya, tetapi dalam kegiatan sehari-hari terdapat perbedaan, yaitu moral atau moralitas untuk penilaian perbuatan yang dilakukan, sedangkan etika adalah untuk pengkajian sistem nilai-nilai yang berlaku.

Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika di masyarakat kita. Menurut para ahli maka etika tidak lain adalah aturan, perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.

Berikut ini ada lima kepribadian dasar yang wajib anda miliki sebelum melamar menjadi pegawai hotel:

1. Ramah.

Kedengarannya sangat sederhana, tapi pribadi yang ramah dan selalu memberikan senyuman kepada tamu adalah modal utama anda

Rendah hati akan membuat tamu bisa merayakan keikhlasan dalam pelayanan.

2. Penampilan.

Istilahnya adalah *grooming*, yaitu penampilan yang bersih, rapi tidak menggunakan aksesoris berlebihan, bahkan bau parfum pun harus standar. Pada saat melamar pekerjaan *grooming* ini juga jadi pertimbangan penting.

3. Pelayanan.

Pariwisata adalah bisnis pelayanan atau *hospitality*. Anda harus mampu melayani tamu bsesuai dengan *standar operation procedure* (SOP). Melayani dengan sepenuh hati adalah kunci utama anda menjadi pegawai hotel. selalu berfikir positif dan tidak membeda-bedakan tamu yang datang. Pelayanan yang bagus menjadi asset sumber daya manusia yang utama bagi perusahaan.

4. Percaya diri.

Tampil dengan percaya diri diimbangi dengan kemampuan anda adalah aset utama. Percaya diri dalam artian tidak berlebihan dan sesuai dengan bidang yang dikerjakan. Kepercayaan diri ini tercermin dari bahasa tubuh dan pengetahuan produk (*product knowledge*) tentang tempat anda bekerja.

5. Komunikasi.

Berkomunikasi formal dengan bahasa yang santun dengan nada suara yang ramah adalah kemampuan dasar yang wajib bagi karyawan hotel.

Bahkan bagi anda yang lebih banyak bertugas dibalik layar sekalipun. Ketika anda menjadi bagian dari industri pariwisata kemampuan komunikasi yang ramah dan santun sudah jadi etika dasar. Ekspresi wajah yang bersahabat serta perilaku yang profesional menjadi citra positif karyawan hotel.

Selain lima kemampuan Selain lima kemampuan dasar tadi, pendidikan formal pariwisata akan sangat membantu untuk menjadikan anda karyawan hotel yang tangguh. Kebiasaan anda berperilaku positif saat bekerja otomatis akan terbawa dalam kehidupan sosial sehari-hari. Citra sebagai karyawan hotel yang murah senyum, ramah, dan melayani akan terbawa setiap hari. Penampilan anda yang bersih dan rapi juga menunjukkan citra yang positif.

Bisa dikatakan bahwa “teori etika” dapat membantu para pengambil keputusan untuk bisa memberikan penilaian, apakah sebuah keputusan sudah etis atau belum. Teori etika mendasari dan menyediakan sebuah kerangka kemungkinan kepastian benar atau tidaknya suatu keputusan moral. Dengan berdasarkan pada sebuah teori etika keputusan moral yang dilakukan bisa menjadi balasan. Dengan kata lain, dengan teori etika keputusan dijauhkan dari suasana sewenang-wenang dan terhindar ketidakpastian hukum dan ketidakpuasan. Sebuah teori etika tertentu membantu pengambilan keputusan moral. Teori etika menyediakan justifikasi bagi keputusan yang dilakukan oleh para manajer. Pengertian etika menurut para ahli dapat diuraikan sebagai berikut :

a. James J. Spillane SJ

Etika ialah mempertimbangkan atau memperhatikan tingkah laku manusia dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan moral. Etika lebih mengarah pada penggunaan akal budi manusia dengan objektivitas untuk menentukan benar salahnya tingkah laku seseorang kepada orang lain.

b. Prof. DR. Frans Mangnis Suseno

Etika merupakan suatu ilmu yang memberikan arahan, acuan dan pijakan kepada manusia.

c. Seogarda Poerbakawatja

Etika merupakan sebuah filsafat berkaitan dengan nilai – nilai tentang baik dan buruknya tindakan dan kesusilaan.

d. Drs. H. Burhanuddin Salam

Mengungkapkan bahwa etika ialah sebuah cabang ilmu filsafat yang berbicara tentang nilai – nilai dan norma yang dapat menentukan perilaku manusia dalam kehidupannya.

e. Drs. O.P. Simorangkir

Menjelaskan bahwa etika ialah pandangan manusia terhadap baik dan buruknya perilaku manusia.

f. A. Mustafa

Mengungkapkan etika sebagai ilmu yang menyelidiki terhadap perilaku mana yang baik dan yang buruk dan juga memperhatikan perbuatan manusia sejauh apa yang telah diketahui oleh akal pikiran.

g. W.J.S. Poerwadarminto

Menjelaskan etika sebagai ilmu pengetahuan mengenai asas-asas atau dasar-dasar moral dan akhlak.

Definisi Etika Menurut Para Ahli:

a. Menurut Maryani dan Ludigdo etika

Etika ialah seperangkat aturan atau norma yang mengatur perilaku manusia, baik yang harus dilakukan maupun yang harus ditinggalkan yang dianut oleh sekelompok atau segolongan masyarakat.

b. Menurut kamus besar Indonesia

Etika ialah mengenai benar salah yang dianut golongan atau masyarakat.

c. Menurut Aristoteles di dalam bukunya yang berjudul Etika nikomacheia.

Pengertian etika dibagi menjadi dua yaitu, *Terminus Technicus* yang artinya dipelajari untuk ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah perbuatan atau tindakan manusia, dan yang kedua yaitu, *manner* dan *custom* yang artinya membahas etika yang berkaitan dengan tata cara dan kebiasaan (adat) yang melekat dalam kodrat manusia yang terikat dengan pengertian “baik dan buruk” suatu tingkah laku atau perbuatan manusia.

d. Menurut kamus Webster

Etika ialah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan buruk secara moral.

e. Menurut ahli filosofi

Etika ialah sebagai suatu studi formal tentang moral

f. Menurut ahli sosiologi

Etika ialah dipandang sebagai adat istiadat, kebiasaan dan budaya dalam berperilaku.

B. Tujuan Mempelajari Etika

Untuk mendapatkan konsep yang sama mengenai penilaian baik dan buruk bagi semua manusia dalam ruang dan waktu tertentu.

1. Pengetian Baik.

Sesuatu dikatakan baik bila mendatangkan rahmat, memberikan perasaan senang atau bahagia (sesuatu di katakan baik bila ia di hargai secara positif)

2. Pengetian Buruk.

Segala yang tercela, perbuatan buruk berarti perbuatan yang bertentangan dengan norma – norma masyarakat yang berlaku

3. Cara penilaian Baik dan Buruk.

Menurut ajaran agama, adat kebiasaan, kebahagiaan, bisikan hati (*Intius*), Evolusi, Utilitarisme, paham Eudaemonisme, Aliran positivism, Aliran Marxisme, Aliran Komunis

4. Pengertian profesi.

Belum ada kata sepakat mengenai pengertian profesi karena tidak ada standar pekerjaan/ tugas yang bagaimanakah yang bisa di katakan sebagai profesi. Ada yang mengatakan bahwa profesi adalah “ jabatan seseorang walau profesi tersebut bersifat komersial” secara tradisional ada 4 profesi yang sudah di kenal yaitu kedokteran , hukum, pendidikan,

dan kependetaan. Karyawan hotel diharapkan mampu memberikan *service excellence* hotel seperti memiliki etika baik untuk melayani tamu agar mereka puas. Setiap karyawan harus memiliki sikap disiplin, tanggung jawab dan jujur serta ramah terhadap tamu yang datang. Etika seorang karyawan hotel pun harus bisa mengendalikan emosi ketika melayani tamu.

5. Penampilan Pegawai

Penampilan para pegawai yang rapi dan menawan dapat memunculkan rasa hormat kepada siapapun yang datang dan berkunjung di kantor anda. Menurut pandangan manajemen, pegawai merupakan center point yang menjadi salah satu pusat perhatian pelanggan ketika mereka menikmati layanan ataupun fasilitas suatu organisasi.

Sebagai orang yang memiliki pengalaman kerja di sebuah hotel akan membagikan beberapa hal yang mungkin bisa membuat anda berfikir ulang untuk menjadi pegawai hotel. Di antaranya:

1. Harus berpenampilan rapi.

Sebagai perusahaan jasa yang melayani masyarakat, berpakaian rapi sudah menjadi hal yang wajib untuk seorang pegawai perusahaan tersebut. Penampilan yang bersih dan elegan dengan setelan kemeja rapi di lengkapi dasi menjadi nilai tambah dalam kinerja anda perusahaan tempat anda bekerja. Rambut nharus selalu rapi wajah yang harus bersih. Setiap saat dan ber *make- up* (untuk wanita). Menjadi pegawai hotel tentu menuntut penampilan diri yang sempurna mulai dari ujung

rambut sampai ujung kaki. Untuk frontliner yang menghadapi langsung para nasabah. hal ini menjadi prioritas utama yang harus terus di jaga selama jam kerja tak heran banyak orang yang bilang kalau pegawai hotel itu cantik – cantik dan cocok untuk dijadikan calon pedamping hidup. Karena mereka bisa mengelola keuangan dengan baik.

2. Datang dan tepat waktu, pulang dengan terlambat.

Bekerja di perusahaan perhotelan di tuntutan untuk disiplin waktu, bahkan sanksi tegas bisa di berikan bagi pegawai yang datang terlambat ke kantor atau absen tanpa keterangan banyak orang yang berpendapat bahwa pegawai hotel memiliki jam kerja yang pendek.

3. Tidak bisa memelihara jenggok/ brewok.

Untuk para wanita karier mungkin tidak memperdulikan hal ini, tetapi kaum adam, trend memelihara bulu – bulu halus di wajah sekarang Ini membuat sebagian besar pria dewasa ingin menumbuhkan kumis dan jenggotnya demi tampak lebih macho dan berwibawa. Namun sayang, perusahaan perhotelan hanya memperbolehkan seorang pria untuk menumbuhkan kumis, bukan ataupun tampil keren seperti Leonidas dengan brewoknya di film ‘300’ saat ke kantor. Saya pun harus rajin mencukur kumis dan jenggot di setiap minggunya karena perusahaan.

4. membutuhkan ketelitian dan konsentrasi yang tinggi.

ketelitian dan konsentrasi tentu di perlukan dalam pekerjaan apapun untuk menyelesaikan tugas-tugas di kantor. Anda harus ekstra hati-hati jika bekerja sebagai pegawai hotel. Jika terjadi “selisih” dalam pekerjaan

anda, pertanggung jawaban atau ganti ruginya ada di tangan anda sendiri.

5. Siap ditempatkan di unit kerja manapun.

Inilah yang mungkin yang memberatkan orang. Jarak tempuh dari tempat tinggal menuju kantor termasuk hal yang penting untuk diperhatikan. Menempuh jarak jauh dari tempat tinggal menuju kantor bisa mempengaruhi kondisi jasmani dan rohani anda. Kelelahan dan stress tentu jadi hal yang menakutkan bagi kita semua. Menyewa kamar kost dekat tempat kerja mungkin bisa jadi solusi yang bagus, namun anda harus merogoh kocek lebih dalam untuk membayar sewa serta pengeluaran lain untuk keperluan sehari-hari.

Penampilan anda akan mencerminkan kepribadian anda, baik buruknya penampilan berperan besar dalam menunjang kesuksesan seseorang. Penampilan meliputi: busana, tata rias, rambut, kesehatan tubuh, kuku, gigi, dan mulut serta aksesoris penunjang lainnya. Berbusana sopan tidak berarti berpenampilan kuno atau ketinggalan jaman. Berbusana sopan artinya tidak mempertontonkan tubuh seseorang. Busana sepatutnya membantu kita mengungkapkan siapa kita, dan bukannya memamerkan sekedar daging. Cara kita berbusana menginformasikan kepada orang lain bagaimana seharusnya memperlakukan kita, apakah dihormati sebagai seorang pribadi atau sebagai sepotong daging belaka.

Panduan utama bagi pegawai hotel di dasari bahwa memenuhi segala harapan tamu bukanlah hal yang mudah, namun ada beberapa pendekatan

yang dapat digunakan oleh para pegawai hotel dalam upaya memenuhi harapan para tamu, yaitu:

1. Memiliki mental wirausaha.

Ada lima dasar kewirausahaan yang harus dihayati oleh setiap pegawai hotel yaitu:

- a. Pengaruh tamu terhadap pekerjaan.
- b. Hotel adalah bisnis anda.
- c. Opini yang baik merupakan hasil kerja yang baik professional.
- d. Tamu menginginkan nilai yang sepadan.
- e. Tamu adalah bos

2. Memiliki pola pikir yang positif.

Pola pikir yang positif merupakan modal utama untuk memiliki mental wirausaha. Pola pikir positif mempunyai ciri umum sebagai berikut:

- a. Memiliki perencanaan ke depan.
- b. Memiliki kesediaan untuk belajar.
- c. Mengetahui tujuan.
- d. Memiliki rasa percaya diri

Sedangkan orang yang memiliki pola pikir negatif mempunyai ciri umum sebagai berikut:

- a. Malas.
- b. Sinis.

- c. Tidak peduli.
 - d. Mudah menyerah.
 - e. Tidak hati-hati
 - f. Terlalu percaya diri
3. Menyadari bahwa “*seling is not telling*”.

Dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai pegawai hotel yang berperan serta dalam penjualan hotel, maka setiap pegawai hotel harus memahami hal-hal berikut:

- a. Fasilitas apa saja yang dijual pada tamu.
 - b. Mengerti dan mampu melaksanakan komunikasi dengan baik.
 - c. Mengerti syarat menjual dan penjualan.
 - d. Mengenal dan berusaha untuk mengenal para pelanggan dan calon pelanggan yang baik.
 - e. Mengetahui dan menyadari bahwa semua usaha dilakukan untuk mempunyai tujuan akhir yaitu penjualan.
4. Mengembangkan penampilan diri.

Penampilan diri seseorang merupakan cermin diri dari pribadi orang itu. Dalam mengembangkan penampilannya, ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Penampilan fisik.
 - 1) Kebersihan dan kesehatan diri.
 - 2) Rapi.
 - 3) Merawat diri.

4) Gangguan fisik.

b. Tingkah laku

1) Efisien.

2) Perhatian

3) Sopan.

4) Ramah.

5) Atraktif.

6) Sehat mental

C. Mutu Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Mutu pelayanan harus dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan dan dari sisi pelanggan. Dari sisi pelanggan, mutu pelayanan dilihat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang lebih baik dengan memperhatikan kriteria mutu yang ditetapkan oleh konsumen, jika fokusnya pada pengembangan pelayanan yang ditujukan untuk menjamin kepuasan

konsumen sebagai pelanggan. Akan tetapi jika ingin pengembangan mutu pelayanan lebih terjamin kepuasan konsumen.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi pelayanan (hotel), yang nantinya diharapkan akan mempengaruhi pelanggan untuk memanfaatkan kembali pelayanan tersebut. Dari sisi karyawan, mutu pelayanan berarti keleluasan dalam melakukan tindakan teknis standar yang berlaku. Penyedia jasa (pelayanan hotel) harus memperhatikan standar mutu langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen. (Lehtinen 1983 p. 21).

Pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan (Gumehsoson Th. 1987 p. 22) Berarti pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik

negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2): "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Moenir (2001:27), "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

Lebih lanjut Moenir (2001:47) menerangkan bahwa: Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan

hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Menurut Sinambela (2006:5), "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik".

Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan."

Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Napitupulu (2007:164): "Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut".

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat

hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud).

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan).

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama).

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela(2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela(2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut Supranto (2001:227), “Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Philip Kotler (2005). Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk menemukan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat.

Fandy Teitono (2001). Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas apa yang mereka terima atau peroleh dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian.

Valerie A. Zeithaml (1990). Kualitas pelayanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan perusahaan.

2. Manajemen pelayanan.

Menurut moenir (2006: 4) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih (2005 : 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Dari pengertian-pengertian yang di kemukahkan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Valerie A.Zithamel, parasuraman dkk dalam bukunya *service marketing* edisi keempat tahun (2006). Dimensi pokok yang terdapat dari kualitas layana terdiri dari:

3. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa dengan cepat dan terpercaya. Seorang karyawan dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus handal dalam melayani pelanggan. Keandalan

seorang petugas ditunjang oleh pengetahuan, keterampilan serta pengalaman yang dimiliki. Keandalan meliputi kemampuan pelayanan yang akurat dan tidak eror.

4. tampilan fisik pelayanan.

Dimensi ke dua yaitu Tampilan fisik pelayanan adalah hal-hal yang dapat dilihat secara fisik, meliputi kondisi serta fasilitas fisik perusahaan. Aspek ini sangat menentukan kebonafikan perusahaan, dalam hal ini kondisi serta fasilitas fisik suatu perusahaan secara tidak langsung dapat menciptakan suatu penilaian yang baik dimata pelanggan ataupun dimata publik. Tampilan fisik pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang di gunakan dan penampilan karyawan.

5. Jaminan.

Dimensi ke tiga adalah kemauan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan merupakan salah satu aspek yang paling penting karena dapat meningkatkan keefektifan komunikasi, dapat membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan menerima penerima informasi, dapat membuka saluran peluang komunikator untuk mencapaimaksudnya jaminan meliputi keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

6. Daya tanggap.

Dimensi keempat daya tanggap adalah kemauan untuk membant pelanggan dengan cepat dan tanggap ketanggapan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan, dimana sikap petugas yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Daya tanggap yang meliputi keinginan para petugas untuk membantu pelanggan memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap

7. Empati.

Dimensi kelima empati adalah pelayanan yang sangat membutuhkan sentuhan pribadi. Dan akan sangat membantu jika perusahaan data base yang efektif, karena pelayanan ini akan mudah diciptakan apabila karyawan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik seperti perhatian pribadi, serta dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut harus diramu dengan baik, bila tidak hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan-pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:184).

8. Fungsi Pelayanan.

Pelayanan memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Fungsi pelayanan masyarakat (*Publik Service Functions*)
 - 1) Pendidikan
 - 2) Kesehatan Masyarakat.
 - 3) Kesehatan Lingkungan
 - 4) Penataan Jaringan Jalan dan Taman
 - 5) Penyediaan Air Bersih
- b. Fungsi Pembangunan (*Development Functions*)
 - 1) Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
 - 2) Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.
 - 3) Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
 - 4) Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.

c. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (*Prospective Functions*)

- 1) Penciptaan ketertiban dan ketentraman
- 2) Perlindungan terhadap bencana alam
- 3) Perlindungan terhadap kebakaran.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003: 27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Kinerja (*performace*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feastures*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Service*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan kuluhan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik produk tersebut terhadap panca indara.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml – Parasurman - Berry dalam Pasolong (2011: 135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles*, *realibility*, *responsivess*, *assurance*, dan *emphaty*. Alasan penelitian menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diataranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli:

1. Suparlan (2000:35)

pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

2. Moenir (2005:47)

Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

3. Kotler (2003:464)

Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

- a. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

4. Loina (2001: 138)

Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001: 138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta public yang lainnya yang berkepentingan.

5. Moenir (1992: 16)

Didalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (moenier, 1992 : 16). Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan di atas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan

6. Brata (2003: 9)

Beliau mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima. Beliau mengatakan bahwa “ suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya” (Brata, 2003: 9). Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada di dalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu

ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bias diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama

Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi dari konstantasi sebelumnya dapat mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan. Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak dihasilkan. Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas

fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

E. Kerangka Pikir

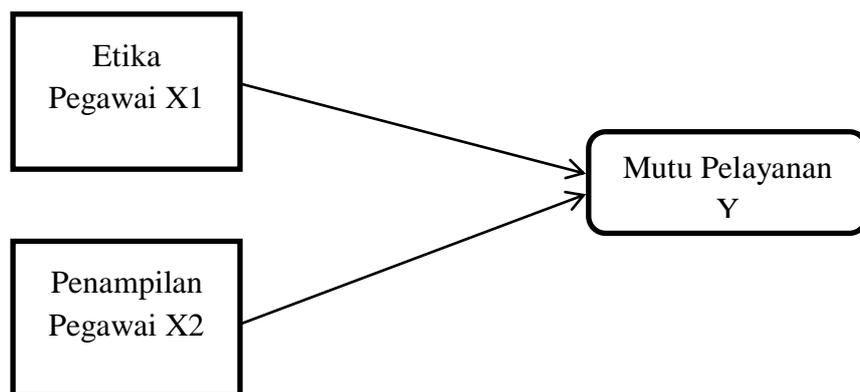
Kualitas pelayanan sebuah hotel ditentukan oleh banyak faktor baik faktor dari sarana dan parasarana maupun faktor yang berhubungan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap perusahaan yang bergerak di bidang bisnis perhotelan. Sumber daya manusia tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap penampilan, peningkatan pendapatan hotel yang kesemuanya bermuara pada mutu pelayanan.

Salah satu hal yang berpengaruh yaitu etika pegawai dalam memberikan pelayanan kepada seluruh *customer* yang berada dalam kawasan hotel tersebut. Etika ini dikatakan baik bila mendatangkan rahmat, memberikan perasaan senang atau bahagia (sesuatu dikatakan baik bila ia di hargai secara positif) tingkah laku yang sopan, ramah, sebuah perhatian

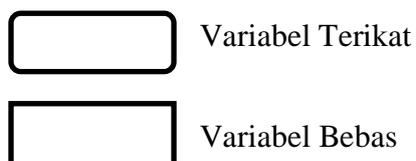
berkaitan dengan nilai – nilai tentang baik dan buruknya tindakan dan kesusilaan.

Selain itu penampilan pegawai juga memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan mutu pelayanan sebuah hotel, dimana Penampilan fisik, rapi, merawat diri, kebersihan dan kesehatan diri. Berbusana sopan tidak berarti berpenampilan kuno atau ketinggalan jaman. Berbusana sopan artinya tidak mempertontonkan tubuh seseorang. Busana sepatutnya membantu kita mengungkapkan siapa kita, dan bukannya memamerkan sekedar daging.

Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada bagan kerangka pikir di bawah ini:



Keterangan:



F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diuraikan hipotesa sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh signifikan etika pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di Hotel Four Point by Sheraton Makassar.
2. Diduga terdapat pengaruh signifikan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di Hotel Four Point by Sheraton Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan bertempat di Hotel Four Point by Sheraton Makassar, yang di mana penelitian tersebut dilakukan pada bulan April S/D Mei 2017.

B. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis lakukan ialah melalui metode :

1. Study Lapangan

Dilaksanakan dengan melakukan pengamatan terhadap kondisi riil yang ada pada di Hotel Four Point by Sheraton Makassar.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan atau pernyataan mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Kuisisioner atau angket ini diberikan ke pada seluruh karyawan pada di Hotel Four Point by Sheraton Makassar. Data yang diperoleh dari kuisisioner atau angket ini yaitu yang berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia dan kebutuhan pegawai.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data-data sekunder yang ada di Hotel Four Point by Sheraton Makassar, variabel dan definisi operasional variabel.

C. Variabel penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang menjadi objek penelitian yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Agar dapat dipahami dan mendapat gambaran yang jelas dalam penelitian ini, maka dijelaskan definisi variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian yaitu:

1. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu mutu pelayanan.

2. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau adanya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu etika dan penampilan pegawai

D. Definisi Operasional Variabel

1. Mutu Pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan

menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

- a. Etika Pegawai adalah yaitu adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan).
- b. Penampilan Pegawai yaitu penampilan yang bersih, rapi tidak menggunakan asesoris berlebihan, bahkan bau parfum pun harus standar. Pada saat melamar pekerjaan grooming ini juga jadi pertimbangan penting.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis pakai ialah:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu : (1) metode survei dan (2) metode observasi, (3) Kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

F. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh jumlah pegawai di Hotel Four Point by Sheraton Makassar sebanyak 190 orang . Adapun Teknik sampling yang di gunakan ialah “*Simple Random Sampling*” yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana, dimana teknik sampel ini diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elemen dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel sehingga jumlah sampel keseluruhan sebanyak 50 orang dengan menggunakan skala krejick dengan tingkat kesalahan 5%.

G. Metode Analisis

Dalam menentukan analisis data, diperlukan data yang akurat dan dapat dipercaya yang nantinya dapat dipergunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasikan. Analisis data yang dilakukan dengan bantuan dari program SPSS sebagai alat untuk meregresikan model yang telah dirumuskan.

Penyelesaian peneliti ini dengan menggunakan teknik analisis primer. Analisis primer dilakukan dengan cara menganalisis suatu permasalahan yang diwujudkan dengan primer. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yang diisi secara langsung, maka analisis primer dilakukan dengan cara mengkuantitatifkan data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan skala likert 5 poin yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Skor ini di

golongkan dalam lima tingkatan yaitu: Sangat Setuju SS (5), Setuju S (4), Netral N (3), Tidak Setuju TS (2), Sangat Tidak Setuju STS (1).

Metode analisis yang di gunakan ialah “regresi linear berganda” sugiono (2014 : 277) alam penelitian ini metode analisis regresi berganda yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Keterangan:

Y = Mutu Pelayanan

X1 = Etika Pegawai

a = Konstansta

X2 = Penampilan Pegawai

b = Koefisien regresi

E = Standar Error

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Four Point By Sheraton Makassar resmi melakukan opening pada tanggal 07 September 2015. Hotel Four Point merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di kota Makassar, bertempat di tengah kota yang sangat mudah didaptn, tepetnya di jalan Landak Baru No. 130 Makassar.

Hotel Four Point By Sheraton Makassar menawarkan tempat meeting seluas 9.194 meter persegi dan full-service cathering. Selain itu hotel memiliki 270 great romms, ditambah view untuk melihat pesona kota dan akses internet super cepat serta tersedia LCD 48-inch dengan saluran TV kabel.

Four Point By Sheraton Makassar menyediakan fasilitas recreation & Entertainment seperti Fitness Center, Kolam Renang Outdoor, Kelas Yoga, Massage Treatments, dan Tempat Bermain dan Belajar anak di Kid's Club.

B. Visi dan Misi Organisasi

1. Visi

- Go the Extra step by taking actions that build lasting connections and loyalty
- Play as a Team by working globally and across all teams in the company

- Do the Right Thing by using good judgment, respecting our communities, associates, owners, partners and the environment
- Honest is not only represent our attitude and character to our guests, but also represent the authentic serve of the local and friendly genuine service for our guesst's business and pleasure
- Approachable and straightforward. We give our guest the simplified and not simple service. We offer that what matters most, plus extras guest want
- We provide that comfortable situation by our service. The pleasure of relaxing is the right of our guests. We make the travel that suits for guest style

2. Misi

- Where timeless classic are woven with modern details. Where business meets pleasure. Where even when you're global, you can experience the local. Designed for the independent Traveler seeking balance, there's Four Points
- Travel that suit your style. Travel that reinvent

C. Struktur Organisasi

1. General Manager
 - a. Bertanggung jawab terhadap operasional
 - b. Membuat perencanaan.
 - c. Menciptakan budaya.
 - d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
 - e. Membuat keputusan.
2. Executive Assistant Manager
 - a. Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh General Manager dan selanjutnya meneruskan kepada manager
 - b. Executive Assistant Manager, bertanggung jawab kepada general manager
 - c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para Manager
 - d. Mengambil alih tugas General Manager apabila sewaktu-waktu General Manager Berhalangan.
3. F & B
 - a. Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman.
 - b. Membuat laporan pemakaian bahan baku / F & B cost.
 - c. Menciptakan menu baru yang innovative
4. Asst/ Banquet Manager
 - a. Bertanggung jawab atas banquet section yang dipimpinnya.

- b. Mengkoordinir seluruh staff yang berada di bawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di banquet selalu memuaskan tamu.
 - c. Harus selalu erat hubungannya dengan F & B Manager, Public Relation Manager, Sales Manager, Restaurant Manager, Chief Enginerring, Sous Chef, F & B Manager, Chief Security dan Excutive Housekeeper.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas administrasi.
 - e. Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya. Harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
 - f. Mengawasi operasional banquet sampai selesai.
5. Banquet/ Resto Supervisor
- a. Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan pada tamu.
 - b. Selain itu bekerja sama dengan bagian kitchen, bar, ataupun bagian-bagian lain demi terciptanya suasana kerja yang baik.
 - c. Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang di butuhkan tamu, jadi mengecek segala peralatan yang ada.
 - d. Membantu banquet Manager jika mengalami kesulitan.
 - e. Bertanggung jawab kepada banquet Manager atas segala kegiatan yang ada di banquet serta mengawasi cara kerja semua bawahannya selama function berlangsung.

6. Captain/ Senior Cashier.
 - a. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional banquet.
 - b. Mengkoordinir para waiter
 - c. Membuat time schedule juga pembagian tugas sesuai jabatan masing-masing.
 - d. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja buffet, mini garden, juga mengontrol dekorasi.
 - e. Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
 - f. Memimpin briefing sebelum acara dimulai.
 - g. Melaporkan hasil kegiatan kepada supervisor dan banquet manager tentang hal-hal yang dianggap pincang didalam operasional kerja.
7. Chef de Cuisine.
 - a. Mengecek daftar pesanan barang ke gudang.
 - b. Mengetik menu.
 - c. Mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
 - d. Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual.
 - e. Membuat rencana kerja tahunan.
 - f. Selalu menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai yang telah di tentukan oleh General Manager.

- g. Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
 - h. Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik kosumen.
 - i. Berkerja sama dengan F & B manager khususnya dalam hal penyediaan makanan dan minuman dalam jamuan-jamuan atau rapat-rapat yang diselenggarakan oleh hotel.
8. Sous Chef
- a. Mengawasi kelancaran kerja di kitchen departement secara keseluruhan.
 - b. Menjaga hubungan baik dengan departement lainnya.
 - c. Membuat daftar pembelian barang yang di butuhkan untuk kelancaran operasional kitchen.
 - d. Menyusun daftar menu sesuai dengan intruksi dari Executive Chef.
 - e. Membuat laporan-laporan dan ide-ide dengan tujuan untuk mencapai target yang diinginkan.
 - f. Membantu Execuutive Chef untuk menjaga food cost.
 - g. Bersama Executive Chef melaksanakan perhitungan food cost setiap bulannya.
 - h. Mengontrol kebersihan areal dapur dan sekitarnya.
 - i. Menyusun jadwal kerja atau shift karyawan bersama dengan Executive Chef.

- j. Bersedia melaksanakan tugas dan intruksi yang di berikan atasanya.
 - k. Bekerja sama dengan Executive Chef dalam mengawasi proses pengolahan makanan didapur.
 - l. Bersedia menggantikan Executive Chef apa bila sedang menjalankan tugas luar.
9. Chef de Partie.
- a. Mengawasi kelancaran kerja sehari-hari pada setiap section.
 - b. Memberikan tugas-tugas harian kepada setiap cook yang dibawahinya.
 - c. Mengawasi operasional kitchen kepada setiap shift.
 - d. Menyelesaikan segala persoalan yang ditimbulkan pada saat operasional.
 - e. Memberikan operasional briefing pada tiap harinya.
10. Commis I
- a. Mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal diberi wewenang untuk bertindak sebagai “ Chef de Partie” apa bila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti, off.
11. Commis II
- a. Sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya.
12. Steward
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan wilayah produksi.

- b. Bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, dan pemeliharaan peralatan produksi.
- c. Melakukan inventarisasi regular dan evaluasi peralatan produksi.

13. IT Staff

- a. Merawat software/ hardware/ computer yang ada di perusahaan.
- b. Melakukan perbaikan jika ada yang rusak.
- c. Memastikan semua hardware dan computer berfungsi optimal.
- d. Mengevaluasi dan meningkatkan kinerja system IT.

14. Chief Engineering

- a. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- b. Membuat laporan mengenai perbaikan untuk pembaruan fasilitas dan peralatan hotel.

15. Housekeeping Manager

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional house keeping secara keseluruhan.
- b. Melakukan koordinasi dan memonitor bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing personil.
- c. Menyusun program kerja dan anggaran serta pengembangan house keeping menggunakan analisis SWOT (sebagai acuan problem solviung).
- d. Membuat dan mengendalikan ekspenses departement atau capital expenditure untuk mencegah penyimpangan dan pemborosan.

- e. Membuat dan mengatur jadwal kerja personil menjadi 3 shift (morning, evening, night). Dalam memberikan pelayanan 24 jam disesuaikan dengan kebutuhan operasional.
- f. Melakukan inspeksi rutin dengan pengawasan langsung terhadap operasional
- g. Menyusun program perawatan dan perbaikan fasilitas hotel yang menjadi tanggung jawab house keeping department.
- h. Melakukan pemeriksaan dan pengawasan rutin terhadap proses penyimpanan dan perawatan linen dan unifom.
- i. Melakukan pengawasan terhadap persediaan barang-barang dan perlengkapan operasional house keeping seperti pengadaan dan penambahan (per stock).

16. Room Attendant:

- a. Menghadiri briefing internal house keeping dan melakukan handing over serah terima pekerjaan dengan shift sebelum dan sesudahnya seperti :
 - 1) Menerima lembaran pengesahan dan room attendant sheet
 - 2) Menerima dan membaca buku harian roomboy report
 - 3) Serah terima kunci kamar
- b. Menerima arahan dan bimbingan dari atasan terhadap cara kerja dan sistematis efektif dan efisien.
- c. Menerima dan melaksanakan tugas terhadap pekerjaan yang harus dikerjakan dari atasan

- d. Melakukan preparing seperti:
 - 1) Membersihkan dan merapikan roomboy station.
 - 2) Membersihkan trolley dan merata peralatan kerja dan menata perlengkapan guest room : line room dan guest supplies untuk kelancaran kerja.
 - e. Memeriksa seluruh kamar yang menjadi tanggung jawab, menuliskan status kamar pada roomboy sheet dan melaporkan pada atasan.
 - f. Memeriksa dengan teliti kamar - kamar yang akan digunakan hari ini berdasarkan expected arrival list dari FO.
 - g. Melaporkan kerusakan yang terjadi dalam guest room pada atasan atau departemen terkait untuk langsung diperbaiki.
 - h. Melaporkan barang temuan (lost and found) barang tamu yang tertinggal pada atasan sesuai dengan standar operasional dan prosedur perusahaan.
 - i. Membantu, memeriksa dan melaporkan pemakaian Mini Bar oleh tamu kepada petugas yang terkait.
17. Director of Sales & Marketing:
- a. Membuat strategi pemasaran dan penjualan.
 - b. Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel.
 - c. Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerja sama kepada calon pengguna jasa hotel.
 - d. Memastikan penjualan kamar memenuhi target.

- e. Juga bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

18. Chief Accountant:

- a. Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
- b. Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel.
- c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

19. Purchasing

- a. Membuat dan mencetak PO (Purchasing Order) dan mengirimkannya ke vendor, agar proses pembelian dapat berjalan dengan baik sesuai jadwal dan spesifikasi yang diinginkan
- b. Membuat laporan bulanan untuk pembelian dan PO, untuk menjadi bahan informasi bagi atasan dalam pengambilan keputusan.
- c. Melakukan pembelian alat-alat, barang seperti office supplies, agar tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan oleh setiap departemen.

20. General Cashier:

- a. Mengambil dan menghitung semua remittance of Fund Envelope dan Drop Box sesuai dengan pendapatan dan disaksikan oleh chief FOC atau FOC.
- b. Membuat General Cashier Daily Receipt Summary dengan lengkap beserta konfirmasi dan Income Audit dan persetujuan dari Accounting Manager.

- c. Deposit ke Bank atau Owing Compony atas semua pendapatan yang diterma.
- d. Mengelola House Bank.
- e. Mengadakan pembayaran tunai dalam jumlah tertentu baik untuk Cash Disbursement Voucher maupun Advance.

21. Cost Control:

- a. Mengawasi keluar masuk semua barang, Store keepers dan Receiving.
- b. Bekerja sama dengan Purchasing dalam hal pembelian harga barang serta penerimaan barang.
- c. Mengecek order pembelian (PO) dan Masket list.
- d. Melaksanakan inventory atau perhitungan semua barang setiap bulan serta membuat laporan bulanan (Cost of Product).

22. Receiving Officer:

- a. Menerima dan mencocokkan semua barang-barang yang dating di hotel sesuai dengan order yang di dukung oleh purchase order dan market list.
- b. Menulis receiving Report untuk semua barang-barang yang datang di hotel dan memindahkan ke Daily Receiving Sheet yang di distribusikan ke Cost control.
- c. Memberitahukan kepada Store keepers dan depertemen terkait untuk barang-barang yang datang, sebab barang-barang tersebut harus di pindahkan dari Receiving Clerk.

- d. Memberikan cap pada faktur atau Receiving Repot dengan Cap Receiving dan tanda tangan bila telah diterima.

D. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian yang digunakan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya digunakan uji koefisien korelasi. Bila korelasi factor besarnya 0,279 ke atas maka instrumen yang digunakan bisa dikatakan valid (sugiyono, 2014 : 126). Untuk itu kuesioner bisa dikatakan valid apabila semua indicator dalam penelitian memiliki angka di atas 0,279.

Table 1 Uji Validitas

Variabel	No. item	R hitung	R tabel	Keterangan
Etika (X1)	X1.1	0,401	0,279	
	X1.2	0,570		
	X1.3	0,379		
	X1.4	0,536		
	X1.5	0,468		
	X1.6	0,473		
	X1.7	0,481		
	X1.8	0,505		
	X1.9	0,538		
	X1.10	0,620		
Penamnpilan Pegawai	X2.1	0,519	0,279	
	X2.2	0,427		

(X2)	X2.3	0,523	0,279			
	X2.4	0,566				
	X2.5	0,416				
	X2.6	0,666				
	X2.7	0,496				
	X2.8	0,508				
	X2.9	0,461				
	X2.10	0,545				
	Mutu Pelayanan (Y)	Y.1		0,630	0,279	
		Y.2		0,754		
Y.3		0,776				
Y.4		0,427				
Y.5		0,677				
Y.6		0,639				
Y.7		0,693				
Y.8		0,617				
Y.9		0,749				
Y.10		0,814				

Dari table 1 uji validitas memperlihatkan indicator variabel etika dan penampilan pegawai serta mutu pelayanan R hitung - Total Correlation lebih besar diatas 0,279. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan variabel etika, penampilan pegawai, dan mutu pelayanan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variable

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan

konsisten atau tidaknya hasil pengukuran. Reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha. Menurut Ghazali (2009) instrumen penelitian dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha > 0,60. Reliabilitas suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Relialitas	Keterangan
Etika (X1)	0,652	0,60	Reliabel
Penampilan pegawai (X2)	0,680	0,60	Reliabel
Mutu pelayanan (Y)	0,866	0,60	Reliabel

Sumber : olahan data denagn SPSS (2017)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan dari kuesioner etika, penampilan pegawai, mutu pelayanan dinyatakan reliabel yang berarti bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain (Monier, 2011:179). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengaruh etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Adapun hasil olahan data dengan menggunakan program SPSS 22 (Statistical Package for Social Science 22) yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.717	8.090		.583	.563
X1_Etika	.732	.217	.534	3.372	.002
X2_Penampilan	.089	.252	.056	.354	.725

Sumber : Hasil Olahan data dengan SPSS (2017)

Model persamaan regresi berganda dari hasil SPSS tersebut yaitu Unstandardized Coefficients adalah sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ Dimana: $Y = 4,717 + 0,732X_1 + 0,089X_2$

$a = 4,717$ berarti bahwa nilai konstanta, ketika etika dan penampilan konstan, maka mutu pelayanan 4,717. $b_1 =$ Koefisien regresi etika sebesar 0,732 menyatakan bahwa apabila etika meningkat sebesar satu satuan, maka etika akan meningkat sebesar 0,732 satuan. $b_2 =$ Koefisien regresi penampilan pegawai sebesar 0,089 menyatakan bahwa apabila penampilan pegawai meningkat sebesar satu satuan, maka penampilan pegawai meningkat sebesar 0,089 satuan. Hasil analisis regresi linear berganda dari tabel 1 menunjukkan etika dan

penampilan pegawai memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian Model Summary Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1,614, 377,343 3,144 Sumber: Data Primer (kuesioner), diolah dengan SPSS (2015) 70 hipotesis ini terdiri dari uji F (simultan) dan uji T (parsial). Adapun hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependennya. Apabila nilai F hitung \geq dari nilai F-tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat dan apabila signifikansinya (sig) $< 0,05$ dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Table 4 pengujian Hipotesis

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	526.365	2	263.182	11.453	.000 ^b
Residual	1080.055	47	22.980		
Total	1606.420	49			

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS (2017)

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dari nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000. Karena nilai signifikansi (sig) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dikatakan bahwa etika dan penampilan pegawai, secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh sangat signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

b. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independennya yaitu etika dan penampilan pegawai secara individual berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu mutu pelayanan. Apabila nilai t-hitung > t-tabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

Table 5 pengujian Hipotesis uji (T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.717	8.090		.583	.563
X1_Etika	.732	.217	.534	3.372	.002
X2_Penampilan	.089	.252	.056	.354	.725

Sumber : Hasil Olahan data Hipotesis dengan SPSS (2017)

Berdasarkan hasil pada tabel 5 tentang uji T, dapat dilihat pengaruh dari masing-masing variabel etika dan penampilan pegawai dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikan (probabilitas). Jika tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung lebih besar dari t-tabel maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut secara individu berpengaruh dan signifikan.

1. Etika`

Hasil uji t (parsial) antara variabel etika terhadap variabel mutu pelayanan seperti yang terlihat pada tabel 3 menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,02 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung $3,372 > 2,011$ t-tabel. Hal ini berarti bahwa yang etika berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

2. Penampilan Pegawai

Hasil uji t (parsial) antara variabel penampilan pegawai terhadap variabel mutu pelayanan didapatkan nilai t-hitung 0,354 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel 2,011 dan nilai sig 0,725 yang jauh lebih besar dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengaruh penampilan pegawai dengan mutu pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar tidak signifikan.

Jadi berdasarkan hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat bahwa variabel yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan Hotel Four Point By Sheraton Makassar adalah variabel etika dengan t-hitung sebesar 3,372, sedangkan untuk pengaruh variabel penampilan pegawai tidak signifikan dengan t-hitung 0,354.

E. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian menjelaskan mengenai pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai hotel terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan pada hotel Four Point By Sheraton Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu etikavariabel yang berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu mutu pelayanan.

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi etika sebesar 0,732, selain itu sig $0,001 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel etika mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap mutu

pelayanan. Dari hasil penelitian terdahulu oleh Randy Mars Tornado (2013) dengan judul “pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada tree hotel di Makassar” dimana variabel etika memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Sedangkan variabel penampilan pegawai 3,354 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel 2,011 dan nilai sig 0,725 yang jauh lebih besar dari 0,05 tidak memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

Dari hasil penelitian yang saya lakukan di Hotel Four Point By Sheraton Makassar itu memiliki keterkaitan dengan peneliti terdahulu Randy Mars Tornado (2013) yang berjudul “Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada tree hotel di mana variabel etika memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Etika pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di hotel four point by Sheraton Makassar memiliki pengaruh yang signifikan dapat dilihat dari uji f nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan dari nilai uji t di peroleh menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung $3,372 > 2,011$ t-tabel.
2. Penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di hotel four point by Sheraton Makassar tidak memiliki pengaruh dapat dilihat dari uji f nilai F-hitung sebesar 11,453 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan dari nilai uji t didapatkan nilai t-tabel $2,011 > 0,354$ dan nilai sig 0,725 yang jauh lebih besar dari 0,05.

B. SARAN

1. Peneliti menyarankan kepada direktur / GM agar selalu memperhatikan etika pegawai hotel supaya dapat meningkatkan pelayanan pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar.
2. Peneliti menyarankan kepada direktur / GM agar memperhatikan penampilan pegawainya supaya bisa meningkatkan mutu pelayanannya pada hotel four point by Sheraton Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mustafa (2010). Etika manajemen islam (pustika setia) indonesia
- Drs. H. A. S. Moenir (2014) manajemen pelayanan umum di indonesia (bumi aksara) Indonesia
- Drs. H burhanuddin salam (2009) etika sosial etika moral dalam kehidupan manusia (rineka cipta) iya indonesia
- Drs. O. P. Simorangkir (2010). Etika bisnis, jabatan dan perbankan (rineka cipta) indonesia
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, (2012), Pemasaran Strategi Yogyakarta,
- Fandy Tjiptono (2008). Strategi pemasaran edisi 3 erlangga
- Fandy Tjiptono (2014) Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Andi Publisher
- Fandy Tjiptono (2012) SERVICE MANAGEMENT: MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA Maret –
- Franz magnis suseno (1987) Etika politik prinsip prinsip dasar kenegaraan modern (soft cover) indonesia
- Kotler philip dan kevin lane keller 2010 manajemen pemasaran jakarta penerbit erlangga
- Mounier, H,A,S, (2011) Makna pemerintahan tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan, mutiara sumber widya.
- Mounier, H.A.S, (2001), manajemen pelayanan umum di Indonesia, Bumi aksara, Jakarta
- Mounier, H.A.S, (2011), makna pemerintahan tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan, mutiara sumber widya
- Ratminto S (2005) manajemen pelayanan, pustaka pelajar Yogyakarta
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif dan kualitatif.bandung: ALFABETA

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL FOUR
POINT BY SHERATON MAKASSAR

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu Pegawai

Di Hotel Four Point by Sheraton Makassar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir di Program Studi Manajemen strata 1 Universitas Muhammadiyah Makassar, saya sebagai peneliti memohon bantuan kepada Bapak/Ibu Pegawai Hotel Four Point by Sheraton Makassar, agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya berikan. Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan pada Hotel Four Point by Sheraton Makassar

Daftar pernyataan dalam kuesioner berjumlah 30 pernyataan yang hendaknya diisi dengan lengkap dan mohon jangan dibiarkan tidak terjawab. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis dalam penelitian ini dan tidak mempengaruhi penilaian organisasi terhadap kinerja Bapak/Ibu. Data pribadi Bapak/Ibu tidak akan dipublikasikan, sehingga Bapak/Ibu dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Bapak/Ibu terhadap pengisian kuesioner ini karena jawaban tersebut merupakan kontribusi yang berharga baik bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan perusahaan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualiakum Wr. Wb

Hormat saya, peneliti

Muhammad Jafar

Petunjuk Pengisian Angket

1. Mohon memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai dengan yang Bapak/Ibu rasakan.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu mengembalikan kepada yang menyerahkan angket.
4. Mohon memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sebenarnya.
5. Keterangan pilihan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

Tabel Pengisian Kuesioner

Variabel Etika Pegawai Hotel

No	Varibel Etika Pegawai Hotel	SS	S	N	TS	STS
1.	Dalam melakukan pekerjaan karyawan mengutamakan kerapian.	16	20	14		
2.	Karyawan diwajibkan memakai pakaian seragam dalam melakukan pekerjaan.	7	32	10	1	
3.	Dalam melakukan pekerjaan kesopanan sesama karyawan selalu terjaga.	7	31	12		
4.	Karyawan mengutamakan keramahan terhadap tamu/pelanggan.	16	23	11		
5.	Karyawan diwajibkan menguasai bahasa inggris.	9	22	17	2	
6.	Setiap karyawan memiliki komunikasi dengan baik dan benar.	13	27	10		
7.	Pelayanan prima perusahaan selalu di optimalkan.	4	19	24	3	
8.	Tidak ada perbedaan pelayanan terhadap pelanggan.	19	20	11		
9.	Dalam bekerja setiap karyawan memiliki percaya diri yang tinggi.	16	25	9		
10.	Karyawan yang percaya diri memiliki nilai lebih dari pimpinan karyawan.	17	25	8		

Variabel Penampilan Pegawai

No.	Varibel Penampilan Pegawai	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan di berikan seragam kerja oleh perusahaan	24	20	6		
.2.	Karyawan senang tiasa mengikuti aturan berpakaian yang di berikan oleh perusahaan perusahaan	15	29	6		
3.	Standart penampilan yang di berikan perusahaan wajib di penuhi	29	18	3		
4.	Dalam melakukan pekerjaan karyawan di berikan sanksi jika tidak mengikuti aturan perusahaan	28	20	2		
5.	Setiap karyawan memiliki seragam yang bersih agar nyaman dengan pekerjaannya	5	28	17		
6.	Setiap karyawan memilki pakaian atau saragam cadangan	19	9	22		
7.	Jika ada pakaian yang kotor di perbolehkan memakai pakaian selain seragam	6	21	23		
8.	Dalam merekrut karyawan perusahaan mempertimbangkan calon karyawan minim pengalaman kerja	18	29	3		
9.	Perusahaan selalu memberikan pelatihan guna menambah jiwa wirausaha	14	22	14		
10.	Dalam perusahaan karyawan dituntut memiliki jiwa usaha yang tinggi	21	21	8		

Instrumen Skala Likert

Variabel Mutu Pelayanan

No	Variable Mutu Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kondisi beban kerja pegawai hotel telah sesuai dengan kecakapan,kemampuan, keterampilan pegawai	5	17	27	1	
2.	Karyawan dapat mewujudkan standar operasional prosedur yang di terapkan perusahaan.	7	25	17	1	
3.	Setiap karyawan di beri tugas yang lebih tinggi	10	27	11	1	
4.	Setiap karyawan manpu melayani dengan baik	8	25	16	1	
5.	Nama baik perusahaan dalam bidang pelayanan selalu terjaga	19	21	9	1	
6.	Banyaknya respon yang baik terhadap perusahaan/hotel	5	16	25	4	
7.	Perusahaan selalu memberi jaminan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan.	5	18	24	3	
8.	Pelanggan memberi respon yang baik terhadap jaminan pelayanan dari perusahaan	8	17	24	1	
9.	Karyawan memberi respon yang cepat dalam melayani pelanggan.	14	17	18	1	
10.	Karyawan selalu merespon dengan baik kebutuhan pelanggan.	11	23	15	1	

Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Instrumen Skala Likert

Variabel	Devenisi Variabel	Indikator	No. Item Kuisisioner	Skala
Perencanaan sumber daya manusia (X)	sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berinteraksi dengan rencana organisasi. Hani Handoko (2010:53)	1. Analisa jabatan 2. Analisa Beban kerja	1, 2, 3, 4, dan 5 6, 7, 8, 9, dan 10	Likert Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Hasil kualitas maupun kuantitas dari suatu proses seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya Mangkunegara (2005:9)	1. Proses kerja 2. Hasil kerja	1, 2, 3, 4, dan 5 6, 7, 8, 9, dan 10	Likert Likert

Sumber : Diolah oleh Penulis (2017)

Varibel	Devenisi variabel	indikator	No. item kuisisioner	Skala
Etika Pegawai (X1)	Sesuaru yang berbentuk apasaja yang di tetapkan seorang peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik	1. Penampilan 2. Keramahan 3. Komunikasi 4. Pelayanan 5. Percaya diri	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10	Likert Likert Likert Likert Likert

	kesimpulannya			
Penampilan Pegawai (X2)		1. Kerapian	1 dan 2	Likert
		2. Ketelitian	3 dan 4	Likert
		3. Kebersihan	5, 6 dan 7	Likert
		4. Mental Wirausaha	8, 9 dan 10	Likert
Mutu Pelayanan (Y)		1. Terwujud/nyata	1 dan 2	Likert
		2. Keandalan	3 dan 4	Likert
		3. Tanggapan	5 dan 6	Likert
		4. Penerapan	7 dan 8	Likert
		5. Empati	9 dan 10	Likert

Sumber: diolah oleh penulis (2017)

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk checklist yang diperoleh dari tanggapan responden yang bersangkutan. Instrument sendiri merupakan semua alat bantu untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data secara sistematis dan objektif. Instrument penelitian adalah semua alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyimpan data secara sistematis dan objektif dengan tujuan untuk memecahkan suatu masalah.