

## Pengaruh etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan

Swastono Putro Pirastyo<sup>1</sup>, Meity Karlina Wulansari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

<sup>1</sup>[swastono.p@gmail.com](mailto:swastono.p@gmail.com), <sup>2</sup>[meitykarlinawulansari@gmail.com](mailto:meitykarlinawulansari@gmail.com)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima DDMYY

Disetujui DDMYY

Diterbitkan DDMYY

#### Kata kunci:

Etika, Penampilan,

Kepuasan, Mutu

### ABSTRAK

Hotel yang baik secara umum dapat kita nilai dari kenyamanan, kebersihan, dan kualitas pelayanan dari hotel tersebut. 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. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang peneliti gunakan adalah jenis pendekatan analisis deskriptif analitik secara cross-sectional. Lokasi di Hotel Hilton Bandung yang dilaksanakan di dilaksanakan pada bulan November-Desember 2019. Populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh jumlah pegawai di Hotel Hilton Bandung. Populasi sebanyak 190 orang dengan menggunakan metode simple random sampling sehingga didapatkan hasil sebanyak 50 responden. Metode analisis yang di gunakan ialah regresi linear berganda. Hasil penelitian didapatkan bahwa Hasil uji t (parsial) antara variabel etika terhadap variabel mutu pelayanan menunjukkan nilai t-hitung 3,372 > 2,011 t-tabel. Hal ini berarti bahwa yang etika berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Hotel Hilton Bandung. Pada 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 Hilton Bandung tidak signifikan. Sehingga disarankan pimpinan untuk tetap memperhatikan etika dan penampilan pegawai hotel untuk meningkatkan mutu pelayanan.

### ABSTRACT

#### Keywords :

Ethics, Appearance,

Satisfaction, Quality

*In general, we can judge a good hotel by its comfort, cleanliness and quality of service. The problem we will discuss now concerns the importance of personal hygiene which includes personal grooming, fitness, habits, neat and clean in improving the quality and quality of hotel services. Service ethics is about the ability to differentiate between right and wrong, and to carry out all services with high quality, integrity and accountability. In this research, researchers used quantitative methods. The type of approach that researchers use is a cross-sectional descriptive analytical analysis approach. The location at the Bandung Hilton Hotel was carried out in November-December 2019. The population in this study was taken from the entire number of employees at the Bandung Hilton Hotel. The population was 190 people using a simple random sampling method to obtain results of 50 respondents. The analysis method used is multiple linear regression. The research results showed that the results of the t test (partial) between the ethics variable and the service quality variable showed a t-count value of 3.372 > 2.011 t-table. This means that ethics has a significant effect on the quality of service at the Hilton Bandung Hotel. Regarding employee appearance, the results of the t-test (partial) between the employee appearance variable and the service quality variable showed a t-count value of 0.354 which was smaller than the t-table of 2.011 and a sig value of 0.725 which was much greater than 0.05. So, it can be concluded that the influence of employee appearance on service quality at the Hilton Bandung Hotel is not significant. So it is recommended that leaders continue to pay attention to the ethics and appearance of hotel employees to improve service quality.*



## PENDAHULUAN

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.

Tujuan dari penelitian ini adalah Diketuinya pengaruh Etika Dan Penampilan Pegawai Hotel Terhadap Peningkatan Mutu Palayanan Pada Hotel Hilton Bandung.

#### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang peneliti gunakan adalah jenis pendekatan analisis deskriptif analitik secara crossectional. Penelitian dilakukan di Hotel Hilton Bandung pada bulan November-Desember 2019. Populasi sebanyak 190 orang dengan menggunakan metode simple random sampling sehingga didaapatkan hasil sebanyak 50 respponden. Metode analisis yang di gunakan ialah regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

Model	Sum of	Df	Mean	F	Sig.
	526.36	2	263.18	11.45	.000 b
	1080.05	47	22.98		
	1606.42	49			

Berdasarkan uji hipotesis 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 Hilton Bandung.

Tabel 2. Uji T

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std.	Beta		
1					

(Constant)	4.71	8.09		.583	.563
X1_Etika	.732	.217	.534	3.37	.002
X2_Penampilan	.089	.252	.056	.354	.725

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

### Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian menjelaskan mengenai pengaruh Etika dan Penampilan Pegawai hotel terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan pada hotel Hilton Bandung. 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 hotel Hilton Bandung 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 Hilton Bandung 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.

### KESIMPULAN DAN SARAN

1. Etika pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan di hotel four point by Sheraton Makassar memiliki pengaruh yang signifikan 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 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 Hilton Bandung tidak memiliki pengaruh 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 dari nilai uji t didapatkan nilai t-tabel 2,011 > 0,354 dan nilai sig 0,725 yang jauh lebih besar dari 0,05.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Mustafa (2010). Etika manajemen islam. Jakarta: Pustaka Setia

- A. S. Moenir (2015) manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Burhanuddin salam (2016) etika sosial etika moral dalam kehidupan manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- O. P. Simorangkir (2010). Etika bisnis, jabatan dan perbankan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, (2012), Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono (2014) Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Andi
- Fandy Tjiptono (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi
- Kotler philip dan kevin lane keller (2010). Manajemen pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Mounier, H.A.S, (2011) Makna pemerintahan tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan, Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Mounier, H.A.S, (2001), manajemen pelayanan umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Mounier, H.A.S, (2011), makna pemerintahan tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan, Jakarta: Mutiara Sumber Widya
- Ratminto S (2015) manajemen pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Alfabeta