PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP QUESTIONABLE JOB - RELATED BEHAVIOR KARYAWAN FRONTLINE HOTEL – HOTEL DI JEMBER

by Hadi Jatmiko

Submission date: 08-Dec-2020 11:42AM (UTC+0800)
Submission ID: 1468246074
File name: PERSEPSI_WISATAWAN_TERHADAP_QUESTIONABLE.pdf (3.15M)
Word count: 5552
Character count: 36784

JURNAL SAINS MANAJEMEN & BISNIS INDONESIA
Volume VI, No. 2, Desember 2016, halaman 133 - 145

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP *QUESTIONABLE JOB - RELATED BEHAVIOR* KARYAWAN *FRONTLINE* HOTEL – HOTEL DI JEMBER

Hadi Jatmiko
Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tuntutan kepuasan pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa (*product and service satisfaction*) yang ditawarkan oleh suatu produsen saat ini semakin tinggi dan kompleks. Persoalan ini ditambah lagi dengan adanya tingkat persaingan yang semakin tajam antar sesama produsen yang menawarkan produk yang bersifat homogen (sejenis). Kedua faktor ini menuntut suatu perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya *for to be a winner* (menjadi pemenang). Kunci keberhasilan hotel sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamunya. Pelayanan yang secara langsung merupakan *product delivery* hotel dilakukan oleh karyawan garis depan (*frontline*) yang terdiri atas karyawan *Front Office, Housekeeping Dan Food & Beverage Service*. Tahapan kegiatannya adalah Penentuan objek penelitian yang terdiri dari hotel berbintang dan konsumennya, pemilihan hotel berbintang didasarkan pada asumsi bahwa tamu yang meninap di hotel berbintang lebih komplek dan bervariasi baik asal wisatawan, pendidikan, pekerjaan dan karakteristik lainnya dibanding dengan hotel non bintang. Setelah itu pengambilan sampel untuk tabulasi data yang akan di analisa secara deskriptif dalam rangka menemukan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Tahap berikutnya adalah penyusunan laporan akhir berdasarkan hasil analisis data dalam rangka pembuatan artikel ilmiah dan publikasi ilmiah. Hasil penyusunan kedua *output* atau *luaran* tersebut selanjutnya dikirim ke pihak-pihak berwenang.

Kata kunci : *questionable job-related behavior*, *Frontline* hotel, Pelayanan.

ABSTRACT

The demands satisfaction of service users to products and services (product and service satisfaction) offered by some manufacturers today are increasingly high and complex, the problem is further compounded by the high level increasingly sharp competition among fellow manufacturers that offer products that are homogeneous (similar) , Both of these factors requires a company to constantly improve the quality of its services for to be a winner (winner). Key to the success of the hotel is very dependent on services provided by the employee to his guest. Service is a direct product delivery is done by hotel front line (frontline), consisting of employees of Front Office, Housekeeping and Food & Beverage Service. Determining Stages of activity is the research object consisting of luxury hotels and consumers, the selection of star-rated hotels based on the assumption that guests meninap-star hotels more complex and varied good traveler origin, education, occupation and other characteristics compared with non-star hotels. After the sampling for the tabulation of data that will be analyzed descriptively in order to discover the perception of tourists to the questionable job-related behavior Frontline hotel. The next stage is the final report based on the results of data analysis in the context of making scientific articles and scientific publications. The results of the preparation of both outputs or outcomes are then sent to the authorities.

Keywords: Questionable job-related behavior, Frontline hotel, Services.

PENDAHULUAN

Wisatawan dewasa ini semakin hari semakin memahami tujuan dari perjalanan Tuntutan kepuasan pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa (*product and service satisfaction*) yang ditawarkan oleh suatu produsen saat ini semakin tinggi dan kompleks, persoalan ini ditambah lagi dengan adanya tingkat persaingan yang semakin tajam antar sesama produsen yang menawarkan produk yang bersifat homogen (sejenis). Kedua faktor ini menuntut suatu perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya *for to be a winner* (menjadi pemenang). Dalam industri pelayanan, terutama di sektor perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh interaksi tamu dengan personil pelayanan. Seseorang karyawan yang dianggap tidak berperilaku etis akan mengakibatkan turunnya penilaian terhadap keseluruhan pelayanan oleh hotel tersebut. Pemahaman tentang persepsi wisatawan terhadap perilaku penyedia jasa pelayanan merupakan informasi bernilai bagi praktisi hotel, sehingga membantu mereka untuk mendesain prosedur dan kebijakan yang sesuai bagi tamu dan staf.

Kunci keberhasilan hotel sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamunya. Pelayanan yang secara langsung merupakan product delivery hotel dilakukan oleh karyawan garis depan (*frontline*) yang terdiri atas karyawan *Front Office, Housekeeping Dan Food & Beverage Service*. Karyawan di dua departemen inilah yang memegang peranan kunci dalam memberikan kepuasan kepada tamu atau wisatawan yang berkunjung. Upaya peningkatan pelayanan di Hotel harus terus dilakukan dalam mendukung perkembangan pariwisata di Jember yang dikongkritkan dengan tingkat kunjungan wisatawan. Data berikut ini menunjukkan betapa pariwisata Jember mulai bergairan dan industri perhotelan sebagai penyedia layanan akomodasi harus mampu mengantisipasi perkembangan ini dengan perbaikan pada aspek pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun variabel penelitian yang digunakan adalah (a) Persepsi Wisatawan (Tamu), (b) *Questionable Job Related Behavior* Karyawan

Jenis Dan Sumber Data

a. Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka-angka, mencakup keadaan karakteristik, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, asal, pekerjaan responden yang dijadikan subyek penelitian. Data kualitatif ini dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden, baik mengenai keadaan sosial, ekonomi, pendidikan dan sebagainya.
b. Data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka-angka yang meliputi jumlah industri perhotelan di Jember, jumlah hunian kamar, jumlah karyawan, biaya operasi, harga atau tarif, pelaku yang terlibat dalam kegiatan usaha bisnis perhotelan, jumlah sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki hotel dan sebagainya. Data ini bersifat data sekunder yang akan melengkapi data primer yang sudah didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder ini penting untuk mengetahui sejauhmana perkembangan perkembangan industri perhotelan di kabupaten Jember.

Sumber Data

a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak pertama yang dapat diperoleh melalui wawancara langsung pihak manajemen hotel atau dengan

memberikan kuesioner kepada konsumen atau responden yang menggunakan jasa akomodasi hotel tersebut. Data primer ini selanjutnya digunakan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage* hotel-hotel di kabupaten Jember.

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak-pihak tertentu berupa pencatatan-pencatatan formal dan bukan merupakan sumber pertama misalnya data diperoleh dari institusi terkait seperti PHRI cabang Jember, Kantor Pariwisata Jember dan sebagainya yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Data ini bersifat melengkapi data primer sekaligus sebagai data komparasi untuk menjawab permasalahan penelitian, yaitu mengetahui persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage* hotel-hotel di kabupaten Jember.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan bagaimana persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage* hotel-hotel di kabupaten Jember, apakah terdapat perbedaaan penilaian persepsi terhadap *questionable jo-related behavior* antara wisatawan asing dengan wisatawan domestik, dan apakah terdapat perbedaan persepsi terhadap *questionable job-related behavior*, yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan. Untuk itu terlebih dahulu harus diketahui nilai rata-rata ideal Medium (M) dan simpangan baku atau standar deviasi (SD) berdasarkan skor maksimal dan minimal yang diperoleh dari persepsi masyarakat. Dari kedua nilai tersebut dapat disusun kategori persepsi konsumen menjadi lima kategori. Menurut Ghozali (2002) nilai ideal (M) itu dapat disusun menjadi lima kategori kecenderungan persepsi konsumen yaitu :

a. M + 1 ½ SD sampai ke atas = Sangat setuju
b. M + ½ SD sampai M + 1 ½ SD = Setuju
c. M - ½ SD sampai M + ½ SD = Ragu-ragu
d. M – 1 ½ SD sampai M + ½ SD = Tidak setuju
e. Ke bawah sampai M-1 ½ SD = Sangat tidak setuju

Sebagai pedoman harus terlebih dahulu mengetahui skor terendah ideal dan skor tertinggi ideal, maka simpangan baku (SD) dan rata-rata idealnya (M) dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai rata-rata ideal (M) adalah ½ skor maksimum + skor minimum dan simpangan baku (SD) idealnya adalah 1/6 skor minimum-skor maksimum

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dari Rensis Likert. Metode ini menggunakan sejumlah pertanyaan untuk mengukur sikap konsumen berdasarkan rata-rata jawaban tetapi memiliki perbedaan jawaban cukup jelas. Setiap responden diminta memberikan pernyataan yang menunjukkan tingkat :

a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Ragu-ragu
d. Tidak setuju
e. Sangat tidak setuju

Setiap jawaban masing-masing diberi skor tertentu yaitu 1 sampai 5. Untuk pertanyaan yang dirumuskan dalam pernyataan kalimat positif maka jawaban yang paling menyokong diberi skor tertinggi sedangkan untuk pertanyaan yang dalam pernyataan kalimat negatif maka jawaban yang

paling tidak menyokong pertanyaan tersebut diberi skor terendah. Sehingga nilai terendah adalah 1x16=16, sedangkan nilai tertinggi adalah 5x16=80, apabila masyarakat tidak berpendapat (ragu-ragu) maka nilainya adalah 3x16=48, nilai 48 dianggap netral atau rata-rata ideal (M). Dari kelompok masing-masing nilai tersebut maka nilai yang lebih besar dari 48 dianggap nilai positif (mendukung atau setuju) sedangkan nilai yang lebih kecil dari 48 dianggap negatif berarti tidak mendukung atau setuju.

Analisis Statistik

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen, dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang juga sering disebut analisis statistik. Dalam menganalisis data disini dipergunakan alat hitung statistik untuk menghitung hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun untuk menguji atau menghitung koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji statistik *rank spearman*. Penggunaan uji *rank spearman* didasarkan pada jenis penelitian yang digunakan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data ordinal, dimana data ini biasanya ditunjukkan dalam suatu jenis hubungan yang dinyatakan dalam kelas-kelas, misalnya lebih tinggi, lebih disukai dan sebagainya. Menurut Sugiyono (1997) "data ordinal adalah data yang berbentuk ranking atau peringkat". "*Rank spearman* adalah ukuran asosiasi yang menurut kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga obyek-obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat dirangking dalam dua rangkaian berurutan". Langkah-langkah dalam penggunaan koefisien korelasi *rank spearman* sebagai berikut:

a. Berilah *ranking* observasi-observasi pada variabel X mulai 1 hingga N besar. Juga observasi-observasi pada variabel Y mulai 1 hingga N.
b. Daftarlah N subyek itu. Beri setiap subyek *ranking* pada variabel X dan ranking-nya pada variabel Y.
c. Tentukan harga d_i untuk setiap subyek dengan mengurangkan *ranking* Y pada *ranking* X. Kuadratkan harga itu untuk menentukan d_i^2 masing-masing subyek. Jumlahkan harga-harga d_i^2 untuk ke N kasus guna mendapat jumlahnya.
d. Jika proporsi angka sama dalam observasi-observasi X atau Y maka digunakan rumus korelasi *rank spearman* untuk *rank* kembar.
e. Kalau subyek-subyek itu merupakan sampel random dari populasi tertentu, kita dapat menguji apakah harga observasi r_s memberikan petunjuk adanya asosiasi antara variabel X dan variabel Y dalam populasinya. Metode untuk melakukan hal itu tergantung pada ukuran N. Untuk N dari 4 sampai 30, harga kritis r_s untuk tingkat signifikasi 0,05 dan 0,01 (tes atau sisi) disajikan dalam tabel. Untuk N ≥ 10, signifikansi suatu harga sebesar harga observasi r_s dapat ditetapkan dengan menghitung t yang berkaitan dengan harga itu dan kemudian menentukan signifikansi harga itu.

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini, tingkat signifikansinya sebesar $\alpha = 0{,}05$ yang artinya tes yang digunakan untuk pengujian hipotesis ini mempunyai kemungkinan kesalahan sebesar 5% dalam menolak atau menerima Ha dengan tingkat kepercayaan 95%. Untuk pengambilan kesimpulan hasil perhitungan t tersebut dikonsultasikan dengan nilai kritis dengan kreteria sebagai berikut:

1) Jika t hitung ≥ t tabel, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga ada Hubungan signifikan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen.
2) Jika t hitung ≤ t tabel, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak, sehingga tidak ada ada Hubungan signifikan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen.

Pada tahap akhir penelitian maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil yang diteliti, yaitu penarikan kesimpulan yang didasarkan pada data-data dan formulasi yang telah dianalisis untuk memecahkan masalah yang dikemukakan. Dalam penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif, yaitu cara penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum berdasarkan ke hal-hal yang bersifat khusus. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian, yaitu bagaimana persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage* hotel-hotel di kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Deskripsi variabel penelitian pada tahap ini diperlukan untuk menjawab permasalahan bagaimana persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage* hotel-hotel di kabupaten Jember, apakah terdapat perbedaan persepsi terhadap *questionable job-related behavior*, yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan.

Berikut ini disajikan statistik deskriptif *Questionable Job-Related Behavior* secara keseluruhan dengan melibatkan persepsi semua responden.

Tabel 1: Statistik Deskriptif Variabel *Questionable Job-Related Behavior*

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Dev
Questionable Job-Related Behavior	43	79	63,93	6,68

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel mempunyai nilai skor minimum sebesar 43 dan skor maksimum sebesar 79. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 63,93. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap indikator Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan, Staf *Frontline* Hotel mampu

menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting, dan Staf *Frontline* Hotel mempunyai kerjasama yang baik dengan rekan sekerja/petugas di bagian lain dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap indikator Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok).

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan statistik deskriptif *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan jenis kelamin responden/wisatawan.

Tabel 2: Statistik Deskriptif Variabel Statistik Deskriptif Variabel *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan Jenis Kelamin Wisatawan

Asal Wisatawan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Dev
Perempuan	33	49	70	61,36	5,78
Laki-Laki	67	43	79	65,19	6,77

Berdasarkan diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan perempuan mempunyai nilai skor minimum sebesar 49 dan skor maksimum sebesar 70. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 61,36. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan perempuan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel ketika berbicara hanya bicara dengan satu orang saja dan Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel berbicara dengan jelas dan ringkas (menghindari penggunaan jargon, memastikan lawan bicara paham dengan maksudnya, merencanakan tujuan panggilan, kontak yang tepat, dan menyiapkan informasi).

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan laki-laki mempunyai nilai skor minimum sebesar 43 dan skor maksimum sebesar 79. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 65,19. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan laki-laki terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan dan Staf *Frontline* Hotel mampu menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan

tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok) dan Staf *Frontline* Hotel dapat menghindarkan kegagalan tugas pada setiap keinginan pribadinya sendiri.

b. Berdasarkan Umur

Berikut ini disajikan statistik deskriptif *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan umur responden/wisatawan.

Tabel 3: Statistik Deskriptif Variabel Statistik Deskriptif Variabel *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan Umur Wisatawan

Asal Wisatawan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Dev
< 30 TH	16	54	75	64,19	6,11
30 - 50 TH	28	50	79	62,61	6,93
> 50 TH	56	43	79	64,52	6,74

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berumur kurang dari 30 tahun mempunyai nilai skor minimum sebesar 54 dan skor maksimum sebesar 75. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 64,19. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan berumur kurang dari 30 tahun terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel mampu menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting dan Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dapat menghindarkan kegagalan tugas pada setiap keinginan pribadinya sendiri.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berumur 30 - 50 tahun mempunyai nilai skor minimum sebesar 50 dan skor maksimum sebesar 79. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 62,61. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan berumur 30 - 50 tahun terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan, Staf *Frontline* Hotel mempunyai kerjasama yang baik dengan rekan sekerja/petugas di bagian lain dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik, dan Staf *Frontline*

Hotel memperlakukan semua tamu sebagai individu-individu dengan baik. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok).

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berumur lebih dari 50 tahun mempunyai nilai skor minimum sebesar 43 dan skor maksimum sebesar 79. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 64,52. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan berumur lebih dari 50 tahun terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan, Staf *Frontline* Hotel ketika berbicara hanya bicara dengan satu orang saja, dan Staf *Frontline* Hotel dengan sigap menawarkan jasa (bantuan) kepada tamu. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok).

c. Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini disajikan statistik deskriptif *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan pendidikan responden/wisatawan.

Tabel 4 : Statistik Deskriptif Variabel Statistik Deskriptif Variabel *Questionable Job-Related Behavior* berdasarkan Pendidikan Wisatawan

Asal Wisatawan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Dev
SMU	22	50	75	60,82	7,06
Diploma	19	56	73	63,37	4,46
Sarjana	44	43	79	64,64	7,61
Pascasarjana (S2/S3)	15	63	73	67,13	3,11

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berlatar pendidikan SMU mempunyai nilai skor minimum sebesar 50 dan skor maksimum sebesar 75. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 60,82. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik. Baiknya persepsi wisatawan berlatar pendidikan SMU terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dapat mengikuti prosedur kerja dengan baik serta mentaati aturan

yang telah ditetapkan oleh pimpinannya maupun perusahaan dan Staf *Frontline* Hotel mempunyai kerjasama yang baik dengan rekan sekerja/petugas di bagian lain dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel mengucapkan kalimat yang jelas kepada tamu dan Staf *Frontline* Hotel berbicara dengan jelas dan ringkas (menghindari penggunaan jargon, memastikan lawan bicara paham dengan maksudnya, merencanakan tujuan panggilan, kontak yang tepat, dan menyiapkan informasi).

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berlatar pendidikan Diploma mempunyai nilai skor minimum sebesar 56 dan skor maksimum sebesar 73. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 63,37. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan berlatar pendidikan Diploma terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel mampu menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dengan sigap menawarkan jasa (bantuan) kepada tamu dan Staf *Frontline* Hotel dapat menghindarkan kegagalan tugas pada setiap keinginan pribadinya sendiri.

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berlatar pendidikan Sarjana mempunyai nilai skor minimum sebesar 43 dan skor maksimum sebesar 79. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 64,64. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 54 – 64 atau dikategorikan baik.

Baiknya persepsi wisatawan berlatar pendidikan Sarjana terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel dengan sigap menawarkan jasa (bantuan) kepada tamu dan Staf *Frontline* Hotel mampu menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok).

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel untuk wisatawan berlatar pendidikan Pascasarjana (S2/S3) mempunyai nilai skor minimum sebesar 63 dan skor maksimum sebesar 73. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 67,13. Mengacu kategori penilaian pada Bab 3 dapat dinyatakan bahwa dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel berada pada rentang 65 – 80 atau dikategorikan sangat baik.

Sangat baiknya persepsi wisatawan berlatar pendidikan Pascasarjana (S2/S3) terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang positif mengenai beberapa indikator *questionable job-related behavior Frontline* hotel. Persepsi yang paling baik diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel memperhatikan barang-barang bawaan tamu dan Staf *Frontline* Hotel mampu menunjukkan kepada tamu bahwa mereka adalah orang penting. Sedangkan persepsi yang paling rendah diberikan responden terhadap Staf *Frontline* Hotel bersikap sopan (dengan tidak mengangkat telepon dalam keadaan marah, sopan dalam bertutur kata, peka dengan nada suara lawan bicara, tersenyum, dan tidak berbicara sambil makan/merokok).

Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa penilaian persepsi terhadap *questionable job-related behavior* yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan terdapat perbedaan baik dari aspek jenis kelamin, umur, dan pendidikan wisatawan. Berdasarkan jenis kelamin wisatawan, persepsi wisatawan laki-laki terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata dibandingkan dengan persepsi wisatawan perempuan. Berdasarkan umur wisatawan yang diklasifikasikan menjadi tiga kelompok umur yaitu wisatawan dengan umur kurang dari 30 tahun, wisatawan dengan umur 30 – 50 tahun, dan wisatawan dengan umur lebih dari 50 tahun, persepsi wisatawan dengan umur lebih dari 50 tahun terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata dibandingkan dengan persepsi wisatawan dengan umur kurang dari 30 tahun dan wisatawan dengan umur 30 – 50 tahun. Berdasarkan pendidikan wisatawan yang diklasifikasikan menjadi empat kelompok yaitu wisatawan dengan pendidikan SMU, wisatawan dengan pendidikan Diploma, dan wisatawan dengan pendidikan Sarjana, dan wisatawan dengan pendidikan Pascasarjana (S2/S3), persepsi wisatawan dengan pendidikan Pascasarjana (S2/S3) terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata dibandingkan dengan persepsi wisatawan dengan pendidikan lainnya.

Mengacu pada uraian tersebut, dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaaan penilaian persepsi terhadap *questionable job-related behavior* yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan terdapat perbedaan baik dari aspek jenis kelamin, umur, dan pendidikan wisatawan. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi terhadap *questionable job-related behavior*, yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan.

Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman

Korelasi antara variabel X dan variabel Y ditentukan dengan metode Korelasi Rank Spearman. Dalam penelitian ini, analisis korelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Penulis menggunakan program SPSS untuk mencari nilai Korelasi Rank Spearman dari variabel *questionable job-related behavior* dan variabel kepuasan konsumen.

Secara ringkas, hasil pengujian Korelasi Rank Spearman, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini

Tabel 5: Hasil Analisis Korelasi Spearman

Variabel	ɔefisien Korelasi	Sig	Keterangan
estionable job-related behavior dan kepuasan konsumen	0,730	0,000	Signfikan

Hasil analisis pada Tabel diatas menunjukkan besarnya nilai Koefisien Korelasi Rank Spearman yaitu 0,730, banyaknya pasangan nilai pengamatan N adalah 100, dan tingkat signifikansi uji dua pihak (2-*tailed Significance*) sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,730 menunjukkan bahwa *questionable job-related behavior* mempunyai hubungan yang kuat dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Karena probabilitas signifikansi (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi (α = 0,05), maka hipotesis kerja (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap/orang dan kepuasan.

Perhitungan di atas menghasilkan nilai t hitung sebesar 10,574. Pada tabel harga kritis t untuk uji dua pihak, N = 100 atau df (100-2) = 98, dan taraf signifikansi (α = 0,05) diperoleh nilai sebesar 1,658. Jika dibandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap/orang dan kepuasan.

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dimungkinkan dapat mengurangi kegagalan pelayanan dan memberikan kepuasan (Matilla, 2003). Bila hal tersebut dapat diwujudkan maka pelanggan senantiasa akan mengkonsumsi dan berperilaku positif terhadap jasa tersebut, sikap demikian mengidikasikan loyalitas pelanggan.

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from companya product's perceived performance (or Outcame) in relation to his or her expectations (Kotler, 2003:36). Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan. Pendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh juga dikemukakan oleh Soderlund (2003:1376). Ia menyatakan bahwa *A mental state which results from the customer's comparison of expectation prior to a purchase performance perceptions after a purchase*. Definsi tersebut menjelaskan juga bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dari sebuah produk setelah membeli atau mengkonsumsinya.

Tuntutan kepuasan pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa (*product and service satisfaction*) yang ditawarkan oleh suatu produsen saat ini semakin tinggi dan kompleks, persoalan ini ditambah lagi dengan adanya tingkat persaingan yang semakin tajam antar sesama produsen yang menawarkan produk yang bersifat homogen (sejenis). Kedua faktor ini menuntut suatu perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya *for to be a winner* (menjadi pemenang).

Dalam industri pelayanan, terutama di sektor perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh interaksi tamu dengan personil pelayanan. Seseorang karyawan

yang dianggap tidak berperilaku etis akan mengakibatkan turunnya penilaian terhadap keseluruhan pelayanan oleh hotel tersebut. Pemahaman tentang persepsi wisatawan terhadap perilaku penyedia jasa pelayanan merupakan informasi bernilai bagi praktisi hotel, sehingga membantu mereka untuk mendesain prosedur dan kebijakan yang sesuai bagi tamu dan staf.

Kunci keberhasilan hotel sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamunya. Pelayanan yang secara langsung merupakan product delivery hotel dilakukan oleh karyawan garis depan (*frontline*) yang terdiri atas karyawan *Front Office, Housekeeping Dan Food & Beverage Service*. Karyawan dikedua departemen inilah yang memegang peranan kunci dalam memberikan kepuasan kepada tamu atau wisatawan yang berkunjung. Upaya peningkatan pelayanan di Hotel harus terus dilakukan dalam mendukung perkembangan pariwisata di Jember yang dikongkritkan dengan tingkat kunjungan wisatawan.

Oleh karena itu pemahaman manajemen hotel terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: yaitu karyawan Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage sangatlah penting karena terkait dengan persepsi tamu terhadap perilaku kerja karyawan mereka. *Quesionable behavior* (perilaku kerja) merupakan perilaku yang tidak mutlak benar atau salah tetapi menentukan tingkat kembali tamu dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Standar etika karyawan memiliki peran penting dalam menyuguhkan pelayanan yang penuh 'kehangatan', dan sesuai bagi seluruh tamu. Tamu dapat saja melibatkan emosi dalam memberi penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan dan masukan dari tamu dapat mempengaruhi standar etika karyawan. 'apa' dan 'bagaimana' tamu beranggapan terhadap hal ini sangat penting bagi praktisi hotel dalam memberikan kepuasan bagi para tamunya. Dalam kontek inilah *Quesionable behavior* (perilaku kerja) *Frontline* hotel menjadi penting, karena mereka inilah yang menjadi ujung tombak hotel dalam melayani tamu dan memberikan kepuasan kepada tamu selama mereka menginap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel: karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food &Beverage* dapat dinyatakan bahwa persepsi wisatawan terhadap *questionable job-related behavior Frontline* hotel dikategorikan baik.
2. Terdapat hubungan antara faktor teridentifikasi dari *questionable job-related behavior* dengan pernyataan umum mengenai sikap orang dalam memberikan kepuasan pada konsumen.
3. Terdapat perbedaan persepsi terhadap *questionable job-related behavior*, yang disegmentasi berdasarkan karakteristik demografik wisatawan. Dalam hal ini persepsi wisatawan laki-laki terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata dibandingkan dengan persepsi wisatawan perempuan. Persepsi wisatawan dengan umur lebih dari 50 tahun terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata dibandingkan dengan persepsi wisatawan dengan umur kurang dari 30 tahun dan wisatawan dengan umur 30 – 50 tahun. Dan, persepsi wisatawan dengan pendidikan Pascasarjana (S2/S3) terhadap *questionable job-related behavior* lebih tinggi secara rata-rata

dibandingkan dengan persepsi wisatawan dengan pendidikan lainnya.

Saran

Dari hasil penelitian ini kiranya peneliti dapat memberikan saran, diantaranya:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa faktor *questionable job-related behavior* mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen hotel di Jember, oleh karena itu hendaknya perusahaan perhotelan di Jember selalu memperhatikan hal-hal khususnya yang berkaitan dengan *questionable job-related behavior*, seperti keramahan, kesigapan dalam pelayanan, kesopanan, serta perilaku etik lainnya dari karyawan *Front Office, Housekeeping dan Food & Beverage*.
2. Bagi penelitian lanjutan untuk menambahkan variabel lain seperti citra atau *image* perhotelan atau pariwisata, kualitas pelayanan, dan lain-lain. Sehingga dapat memperoleh hasil temuan yang lebih baik dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian ini, terutama LPPM AKPAR Muhammadiyah Jember yang telah mendanai penelitian ini melalui Program Hibah Penelitian Internal Tahun 2016.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, A.Md.Par. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca, Jakarta

Darsono Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta

Ghozali, Imam. (2002). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: UNDIP

Handoko T. Hadi. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta

Rangkuti, Freddy. 2001. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Soekadijo. R. G. 2000. Anatomi Pariwisata. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.

Sugiarto Endar, Ir, MM. 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

----------, Ir, MM. 1997. *Operasional Kantor Depan*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Swastha, Basu dan Irawan. 1997. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi kelima, Yogyakarta : Liberty.

Sugiyono, 1997, Statistika untuk Penelitian, Cetakan kedua, Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2001. "Strategi Pemasaran". Edisi kedua, Yogyakarta : Andi

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP QUESTIONABLE JOB - RELATED BEHAVIOR KARYAWAN FRONTLINE HOTEL – HOTEL DI JEMBER

ORIGINALITY REPORT

20%	20%	2%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	roziyuliani86.blogspot.com Internet Source	6%
2	123dok.com Internet Source	4%
3	id.scribd.com Internet Source	3%
4	core.ac.uk Internet Source	3%
5	www.scribd.com Internet Source	2%
6	kadekpariandani.blogspot.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
8	lib.uin-malang.ac.id Internet Source	1%

9 Submitted to Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Student Paper

<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 20 words
Exclude bibliography	On		