

Pengaruh pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di the ritz-carlton bali

Ni Ketut Ani Riastini¹, I Wayan Ruspindi Junaedi*², Meitiana³

^{1,2}Fakultas Ekonomika, Bisnis dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya

ruspindijunaedi@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Tujuan - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office*.

Desain/Metodologi/Pendekatan - Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial, analisis korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji t dan uji f.

Temuan - Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: *Pembagian kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja pada departemen front office di The Ritz-Carlton Bali*

The effect of division of labor, work environment, and work discipline on employee performance in the front office department at the Ritz-Carlton Bali

ABSTRACT

Purpose - The purpose of this research are to knowing the positive and significant influence between division of work, work environment and work dicipline to the employee performace of front office departement.

Design/Methodology/Approach - The sample of this research are 70 persons. Analysis technique used the test are validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, partial correlation analysis, multiple correlation analysis, determination analysis, t test, and f test.

Findings - Of this research it can be concluded that any impact positive and significant between division of work, work environment, and work dicipline on work performace of front office departement in The Ritz-Carlton Bali whether partial and simultaneous.

Keyword: *division of work, work environment, work dicipline, and work performace at front office departement in The Ritz-Carlton Bali*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi dalam perusahaan, hal ini dikarenakan sumber daya manusia sebagai penggerak berjalannya suatu operasional dalam sebuah organisasi. The Ritz-Carlton Bali merupakan salah satu hotel yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa akomodasi yang terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan Lot III, Sawangan, Nusa Dua, Bali. Mengingat The Ritz-Carlton merupakan hotel bintang 5, tentunya sangat penting memberikan kualitas pelayanan yang baik agar tamu yang datang merasa senang setelah menginap di hotel. Salah satu departemen dalam hotel yang memiliki peran penting yaitu departemen *front office*. Departemen ini memiliki fungsi yaitu membantu tamu dalam proses registrasi ketika menginap di hotel.

Kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan setiap tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara 2009;67). Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu, Ritz-Carlton selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kejelasan tugas yang nantinya akan dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Sesuai dengan pengertian menurut Hasibuan (2016;33) pembagian kerja merupakan informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi. Pembagian Kerja yang terjadi di The Ritz-Carlton Bali sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Namun jika kondisi hotel mengalami *high season* atau ada beberapa *event* yang membuat departemen lain maupun *front office* sendiri mengalami *crowded* sehingga pihak manajemen memilih untuk melakukan *lateral service*. *Lateral service* membuat departemen *front office* melakukan apa yang tidak menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu *lateral service* sering mengambil tenaga kerja dari departemen *front office* hal tersebut membuat karyawan yang dihitung bekerja pada hari itu tidak bekerja pada departemen *front office* melainkan kerja pada departemen lain. Hal ini akan membuat departemen *front office* kekurangan tenaga kerja sehingga pelayanan yang diberikan kurang, sehingga hasil kinerja karyawan akan menurun.

Lingkungan kerja yang baik merupakan keperluan dan harapan setiap karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Sunyoto 2012;43). Luasnya hotel The Ritz-Carlton menjadi daya tarik sekaligus masalah bagi tamu jika ingin mengelilingi hotel, namun pada bagian *guest service* terdapat pelayanan yang diberikan kepada tamu untuk menggunakan *buggy* jika ingin pergi atau mengelilingi area hotel. Jika *occupancy* tamu tinggi biasanya *guest service* selalu mengalami hambatan pada pelayanan *buggy*, dikarenakan *buggy* yang disediakan berjumlah sedikit, *buggy* yang tersedia tidak dapat digunakan seharian penuh dan perlu di cas. Hal tersebut yang sering membuat tamu kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Dari beberapa permasalahan yang terjadi, hal tersebut dapat menghambat setiap pekerjaan dan secara tidak langsung membuat kinerja karyawan menurun.

Disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karena semakin baik disiplin kerja seseorang, maka semakin tinggi kinerja yang akan dicapai (Hasibuan, 2016;193). Disiplin kerja yang terjadi di The Ritz-Carlton sudah baik, tetapi ada beberapa karyawan yang tidak menjalankan peraturan hotel, seperti peraturan hotel yang menetapkan bahwa karyawan harus memosting 15 menit sebelum jam kerja, tetapi pada kenyataannya karyawan sering datang dan memosting tepat di saat jam kerja sudah dimulai. Sehingga karyawan tidak dapat mengikuti *line-up* pada waktu yang sudah ditentukan sebelum memulai pekerjaan. Hal ini akan mengurangi pengetahuan karyawan mengenai informasi yang di sediakan didalam hotel termasuk informasi yang disediakan untuk tamu. Karyawan yang sering datang terlambat juga

akan berpengaruh terhadap persepsi yang buruk dari rekan kerja yang menilai karyawan tidak profesional dalam mengatur waktu kedatangan, sehingga hubungan antar satu karyawan dengan karyawan tidak dapat berjalan dengan baik.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2011;67) kinerja karyawan adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Mangkunegara (2009;67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut pengertian di atas dapat dikatakan kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan oleh pekerja dalam tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dan hasil kerja tersebut dapat diukur.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009;75) adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- 2) Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
- 3) Pelaksanaan Tugas
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- 4) Tanggung Jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Pembagian Kerja

Menurut Hasibuan (2016;33) pembagian kerja adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi. Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pembagian kerja adalah pemisahan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi berdasarkan keahlian yang dimiliki setiap pekerjanya.

Indikator Pembagian Kerja

Menurut Silawati (2005;13) untuk mengukur pembagian kerja di gunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Penempatan Karyawan
Penempatan karyawan adalah setiap pegawai atau karyawan telah di tempatkan sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan pendidikan yang dimiliki sebab ketidak tepatan dalam menetapkan posisi karyawan akan menyebabkan pekerjaan kurang lancar dan tidak maksimal.
- 2) Beban Kerja
Beban kerja adalah tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan tanggung jawab oleh satuan organisasi atau seseorang pegawai tertentu.
- 3) Spesialisasi pekerjaan
Spesialisasi pekerjaan adalah pembagian kerja berdasarkan oleh keahlian atau keterampilan khusus. Spesialisasi pekerjaan sangat diperlukan dalam sebuah organisasi

karena tidak semua pekerjaan membutuhkan keahlian yang sama, melainkan setiap pekerja memiliki kelebihan dan keterbatasan yang berbeda.

Lingkungan Kerja

Menurut Saydam (2000 dalam Rachmawati, 2014;3) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Menurut Sunyoto (2012;43) mengemukakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, dan penerangan. Dari pendapat diatas dapat dikatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada pada lingkungan individu dalam sebuah organisasi dan hal tersebut dapat mempengaruhi tugas-tugas yang dibebankan.

Indikator-Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2011;26) adalah sebagai berikut:

- 1) Penerangan
Dengan penerangan yang baik, para karyawan akan dapat bekerja dengan cermat dan teliti sehingga hasil kerjanya mempunyai kualitas yang memuaskan.
- 2) Suhu
Suhu ruangan yang tepat dalam artian tidak cepat membuat lelah dan mengantuk saat bekerja.
- 3) Suara Bising
Bunyi yang mengganggu telinga dimana bunyi tersebut mampu mengganggu ketenangan bekerja atau konsentrasi, merusak pendengaran, dan menimbulkan salah komunikasi.
- 4) Peralatan Kerja
Peralatan kerja adalah fasilitas yang disediakan di hotel untuk menunjang aktivitas kerja karyawan. Dengan ditunjang menggunakan peralatan yang mendukung dan sesuai diharapkan karyawan, mampu meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan perusahaan.
- 5) Keamanan
Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja agar tetap aman harus adanya satuan petugas keamanan (satpam)
- 6) Hubungan atasan dengan bawahan
Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan dapat memberikan semangat kepada karyawan dalam bekerja.
- 7) Hubungan antar karyawan
Hubungan yang baik antar karyawan akan membantu perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kondusif dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2009;87) disiplin kerja adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Menurut pengertian di atas, dapat dikatakan disiplin kerja adalah suatu sikap yang digunakan untuk mengatur suatu organisasi, yang dikembangkan dalam diri setiap karyawan untuk patuh pada keputusan dan peraturan yang berlangsung dalam sebuah perusahaan.

Indikator Disiplin Kerja

Menurut Singodimejo dalam Sutrisno (2009;94) menyatakan ada beberapa indikator disiplin kerja, adalah sebagai berikut:

- 1) Taat terhadap aturan waktu
Dilihat dari jumlah jam masuk kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
- 2) Taat terhadap peraturan perusahaan
Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- 3) Taat terhadap aturan perilaku-perilaku dalam bekerja
Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
- 4) Taat terhadap aturan lainnya di perusahaan
Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode Penentuan Sampel

Menurut Arikunto (2010;134) menyatakan bahwa “Apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih dari 100 maka sampel diambil antara 10%-15% atau 20%-25%. Dalam penelitian ini akan diambil populasi sebagai sampel sebanyak 70 responden sesuai dengan jumlah karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton. Untuk itu, teknik penentuan sampel yang digunakan adalah tehnik sampling jenuh dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel. Atas hasil observasi yang telah dilakukan maka ditentukan untuk jumlah sampel yang dipakai adalah keseluruhan (populasi) sebanyak 70 responden.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, diantaranya:

- 1) Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pimpinan karyawan perusahaan di berikan kewenangan untuk memberikan data.
- 2) Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
- 3) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengambil data-data yang sudah jadi atau diolah oleh pihak lain seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, dan lain-lain.
- 4) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebar oleh responden untuk dimintai keterangan terhadap sesuatu yang telah di alami dan berhubungan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert*. Pemberian skor ini akan menggunakan skala *Likert Summated Rating (LSR)*, dimana:
 - (1) Jawaban sangat memuaskan diberi bobot 5
 - (2) Jawaban memuaskan diberi bobot 4
 - (3) Jawaban cukup memuaskan diberi bobot 3
 - (4) Jawaban kurang memuaskan di beri bobot 2
 - (5) Jawaban tidak memuaskan diberi bobot 1

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi. Menurut Sugiyono(2016:260) analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dirubah-rubah atau dinaikikturunkan. Analisis dapat dikatakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas(x) dan variabel terikat (y). Dalam analisis regresi, suatu persamaan regresi ditentukan

dan digunakan untuk menggambarkan pola atau fungsi hubungan yang terjadi antara variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan berikut ini, pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali adalah dengan menggunakan program SPSS 18,00 for windows, yang dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1
Hasil Analisis Statistik

Variabel Terikat	Variabel Bebas	r (Parsial)	R (Berganda)	B	t hitung	Sig.
Kinerja (Y)	Pembagian Kerja	0,316	0,586	0,349	2,705	0,009
	Lingkungan Kerja	0,312		0,132	2,664	0,010
	Disiplin Kerja	0,310		0,211	2,647	0,010
Konstanta = 5,851 Persamaan Regresi $Y = 5,851 + 0,349X_1 + 0,132X_2 + 0,211X_3$ $t_{\text{tabel}}(0,05 ; 65) = 1.66864$ $F_{\text{hitung}} = 11,521$ $F_{\text{tabel}}(0,05 ; 3 ; 66) = 2,74$ $\text{Sig. F} = 0,000$ $\text{Adjusted R square} = 0,314$						

Hasil Analisis Korelasi Parsial

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

Adapun tujuan pengujiannya adalah:

- 1) Untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan antara pembagian kerja dengan kinerja dimana lingkungan kerja, dan disiplin kerja diasumsikan konstan atau sebagai faktor pengontrol. Berdasarkan hasil analisis seperti terlihat pada tabel 4.10, diperoleh hasil koefisien korelasi parsial antara pembagian kerja terhadap kinerja dengan lingkungan kerja dan disiplin kerja sebagai faktor pengontrol sebesar $r = 0,316$. Hal ini berarti ada hubungan positif secara parsial antara pembagian kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di hotel The Ritz-Carlton Bali.
- 2) Untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja dimana pembagian kerja dan disiplin kerja diasumsikan konstan atau sebagai faktor pengontrol. Berdasarkan hasil analisis seperti terlihat pada tabel 4.10, diperoleh hasil koefisien korelasi parsial antara lingkungan kerja terhadap kinerja dengan pembagian kerja dan disiplin kerja sebagai faktor pengontrol sebesar $r = 0,312$. Hal ini berarti ada hubungan positif secara parsial antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
- 3) Untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja dimana pembagian kerja dan lingkungan kerja diasumsikan konstan atau sebagai faktor pengontrol. Berdasarkan hasil analisis seperti terlihat pada tabel 4.10, diperoleh hasil koefisien korelasi parsial antara disiplin kerja terhadap kinerja dengan pembagian kerja dan lingkungan kerja sebagai faktor pengontrol sebesar $r = 0,310$. Hal ini berarti ada hubungan positif secara parsial antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

Analisis Korelasi Berganda

Untuk mengetahui tinggi rendah dan arah hubungan secara simultan antara pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.10, diperoleh koefisien korelasi berganda sebesar $R = 0,586$. Ini berarti ada hubungan yang positif dan sedang antara pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Yang artinya bila pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja naik maka kinerja karyawan akan meningkat, sebaliknya bila pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja turun maka kinerja karyawan akan menurun.

Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Yang dinyatakan dalam persentase, dengan rumus $D = R^2 \times 100\%$ menurut Sugiyono (2016;286). Berdasarkan hasil analisis statistik pada tabel 4.10, diperoleh besarnya koefisien determinasi sebesar 0,314 atau 31,4%. Ini menunjukkan pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan memberikan kontribusi naik turunnya kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton sebesar 3,41% sedangkan sisanya sebesar 6,59% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Adapun persamaan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$. Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.10 di atas, dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut: $Y = 5,851 + 0,349X_1 + 0,132X_2 + 0,211X_3$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- b_1 Koefisien regresi $X_1 = 0,349$ hal ini berarti kinerja akan berubah sebesar 0,349 bila pembagian kerja berubah sebesar satu satuan dengan asumsi lingkungan kerja dan disiplin kerja tidak berubah.
- b_2 Koefisien regresi $X_2 = 0,132$ hal ini berarti kinerja akan berubah sebesar 0,132 bila lingkungan kerja berubah sebesar satu satuan dengan asumsi pembagian kerja dan disiplin kerja tidak berubah.
- b_3 Koefisien regresi $X_3 = 0,211$ hal ini berarti kinerja akan berubah sebesar 0,211 bila disiplin kerja berubah sebesar satu satuan dengan asumsi pembagian kerja dan lingkungan kerja tidak berubah.

Dan dari hasil SPSS versi 18, diperoleh signifikan masing-masing koefisien regresi tersebut 0,009 untuk pembagian kerja (X_1), 0,010 untuk lingkungan kerja (X_2) dan 0,010 untuk disiplin kerja (X_3). Karena signifikan dari koefisien regresi untuk pembagian kerja (X_1) berada dibawah 5% (0,05) berarti pengaruh yang terjadi antara pembagian kerja terhadap kinerja adalah signifikan, koefisien regresi untuk lingkungan kerja (X_2) juga lebih kecil dari 5% (0,05), berarti pengaruh yang terjadi antara lingkungan kerja terhadap kinerja adalah signifikan. Koefisien regresi untuk disiplin kerja (X_3) juga lebih kecil dari 5% (0,05), hal ini berarti bahwa memang benar ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

Uji t-test

Uji statistik t (*t - test*) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Untuk mengetahui hal tersebut, maka dilakukan langkah – langkah sebagai berikut:

- 1) Untuk hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh positif secara parsial dan signifikan antara pembagian kerja terhadap kinerja karyawan departemen *front office* di Ritz-Carlton Bali.

Adapun langkah – langkahnya adalah:

- a. Formulasi Hipotesis
 $H_0: b_1 \leq 0$ Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial Antara pembagian kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 $H_a: b_1 > 0$ Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial Antara pembagian kerja dan kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 - b. Menentukan kepercayaan 95% ; $\alpha = 5\%$, $DF = n-k-1$
 $DF = 70-4-1 = 65$, jadi $t_{tabel} = 1,66864$
 - c. Kriteria Pengujian
 H_0 diterima bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
 H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$
 - d. Menghitung Nilai t
 Nilai $t_{hitung} = 2,705$
 - e. Kesimpulan
 Berdasarkan analisis $t - test$ dan gambar di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} didapat sebesar 2,705, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,668 dengan demikian t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_a diterima. Hal ini berarti bahwa memang betul ada pengaruh positif secara parsial dan signifikan antara pembagian kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
- 2) Untuk hipotesis kedua itu terdapat pengaruh positif secara parsial dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

Adapun langkah – langkahnya adalah:

- a. Formulasi Hipotesis
 $H_0: b_2 \leq 0$ Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antarlingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 $H_a: b_2 > 0$ Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial Antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 - b. Menentukan kepercayaan 95% ; $\alpha = 5\%$, uji sisi kanan $DF = n-k-1$ $DF = 70-4-1 = 65$, jadi $t_{tabel} = 1,66864$.
 - c. Kriteria Pengujian
 H_0 diterima bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
 H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$
 - d. Menghitung Nilai t
 Nilai $t_{hitung} = 2,664$
 - e. Kesimpulan
 Berdasarkan analisis $t - test$ dan gambar di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} didapat sebesar 2,664, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,668 dengan demikian t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_a diterima. Hal ini berarti bahwa memang betul ada pengaruh positif secara parsial dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
- 3) Untuk hipotesis ketiga yaitu terdapat pengaruh positif secara parsial dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Adapun langkah–langkahnya adalah:
- a. Formulasi Hipotesis

Ho: $b_3 \leq 0$ Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial Antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 Ha: $b_3 > 0$ Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial Antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

- b. Menentukan kepercayaan 95% ; $\alpha = 5\%$, uji sisi kanan $DF = n-k-1$
 $DF = 70-4-1 = 65$, jadi $t_{tabel} = 1,66864$.
- c. Kriteria Pengujian
 Ho diterima bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
 Ho ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$
- d. Menghitung Nilai t
 Nilai $t_{hitung} = 2,647$
- e. Kesimpulan
 Berdasarkan analisis *t-test* dan gambar di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} di dapat sebesar 2,647, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,668 dengan demikian t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho berarti Ho ditolak, maka Ha diterima. Hal ini berarti bahwa memang betul ada pengaruh positif secara parsial dan signifikan Antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

Uji F-test

Untuk menguji pengaruh positif secara simultan dan signifikan antara pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali, digunakan *F-test*.

Adapun langkah – langkahnya adalah:

- a. Formulasi Hipotesis
 Ho: $b_1b_2b_3 = 0$ Tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan Antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
 Ha: $b_1b_2b_3 > 0$ Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan Antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
- b. Menentukan kepercayaan
 Kepercayaan 95% ; $\alpha = 5\%$,
 DF_1 Pembilang = $k-1 = 4-1=3$, DF_2 Penyebut = $n-k$
 $DF_2 = 70 - 4 = 66$, jadi $F_{tabel} = 2,74$
- c. Kriteria Pengujian
 Ho diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$
 Ho ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$
- d. Menghitung Nilai F

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$
 Dimana:
 F = F_{hitung}
 R = Koefisien korelasi berganda
 n = Jumlah sampel
 k = Jumlah variabel bebas
 1 = Variabel terikat
 Dengan menggunakan program SPSS(*Statistical Product and Service Solutions*)18.0, didapat nilai $F_{hitung} = 11,521$
- e. Kesimpulan
 Berdasarkan uji F dan gambar di atas terlihat bahwa nilai F_{hitung} didapat sebesar 11,521, sedangkan F_{tabel} sebesar 2,74 dengan demikian F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} berarti Ho

ditolak, maka H_a diterima. Hal ini berarti bahwa memang betul ada pengaruh positif secara simultan antara pembagian kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Ada pengaruh pembagian kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi b_1X_1 yang bernilai positif sebesar 0,349. Pengujian ini ditunjang dengan uji statistik t (t -test) yang menyatakan bahwa $t_{hitung} 2,705 > t_{tabel} 1.66864$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Ada pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi b_2X_2 yang bernilai positif sebesar 0,132. Pengujian ini ditunjang dengan uji statistik t (t -test) yang menyatakan bahwa $t_{hitung} 2,664 > t_{tabel} 1.66864$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 3) Ada pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi b_3X_3 yang bernilai positif sebesar 0,211. Pengujian ini ditunjang dengan uji statistik t (t -test) yang menyatakan bahwa $t_{hitung} 2,647 > t_{tabel} 1.66864$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 4) Ada pengaruh pembagian kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan disiplin kerja (X_3) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) pada departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi berganda $Y = 5,851 + 0,349x_1 + 0,132x_2 + 0,211x_3$. Selain itu, dipertegas dengan uji F (F -test) dimana $F_{hitung} 11,521 > F_{tabel} 2,74$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Pada variabel pembagian kerja item pernyataan yang bernilai terendah ada pada indikator beban kerja, untuk itu sebaiknya pimpinan departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali tidak memberikan beban kerja yang berlebihan agar karyawan bisa fokus pada satu pekerjaan.
- 2) Departemen *front office* perlu memperhatikan peralatan kerja khususnya pengisian daya pada *buggy*. Dan kepada pimpinan pada departemen *front office* agar tetap menjaga hubungan yang baik dengan bawahannya agar dapat memberi motivasi kepada karyawan dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan semakin maksimal.
- 3) Untuk karyawan departemen *front office* di The Ritz-Carlton Bali sebaiknya datang ke area kerja dengan tepat waktu agar memperlancar proses operasional yang sedang berlangsung. Dan tetap mematuhi peraturan dalam perusahaan agar disiplin karyawan meningkat sehingga hasil kerja yang dihasilkan semakin baik.
- 4) Dilihat dari variabel kinerja indikator yang paling rendah adalah pelaksanaan tugas, untuk itu karyawan diharapkan melaksanakan tugas dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat pelaksanaan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineck Cipta
- Hasibuan, M. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9 Bumi Aksara
- _____. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Rachmawati, I.K. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Silawati, T . 2005. Pengaruh Pembagian Kerja terhadap efektivitas kerja karyawan pada bagian produksi PT.DUPANTEX Kab.Pekalongan.Skripsi.Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Semarang,Semarang
- Sugiyono. 2016. Statistik untuk Penelitian. Bandung:Penelitian
- Sutrisno, H.E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group