

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS KINERJA STAF  
CONCIERGE DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR**

**TUGAS AKHIR**

**Laporan Tugas Akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa**



**Diusulkan Oleh:**

**ANDI FAJRIN WELA**

**014 05 002**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**POLITEKNIK BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS KINERJA STAF  
CONCIERGE DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR”**

Oleh:

**Andi Fajrin Wela**

**014 05 002**

Laporan ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat kelulusan

Program Diploma III Politeknik Bosowa

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M

Anggun Sari Sasmita, M.Par

**Mengetahui,**

**Ka. Prodi Perhotelan**

**Direktur**

Dewi Andriani, M.Par

Alang Sunding, M.T

## **PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Andi Fajrin Wela

NIM : 014 05 002

Dengan Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Staf  
Concierge Di Hotel Four Points By Sheraton Makassar

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya kami sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata kemudian hari ditemukan pelanggaran kamu bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, September 2017

Andi Fajrin Wela

## ABSTRAK

**Andi Fajrin Wela, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Staf *Concierge* di Four Points by Sheraton Makassar (dibimbing oleh Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M dan Anggun Sari Sasmita, M.Par)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja staf *concierge* di hotel Four Points By Sheraton Makassar. Variabel yang diteliti yaitu kualitas kinerja. Penelitian tugas akhir ini menggunakan sampel tamu yang merasakan pelayanan di Hotel Four Points by Sheraton Makassar dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan hasil angket yang dibagikan kepada tamu hotel terhadap pelayanan *concierge*, kemudian ditarik kesimpulan melalui hasil angket tersebut. Metode pengumpulan data yaitu melalui angket dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan distribusi tabel frekuensi dengan menampilkan frekuensi dan presentasi dari hasil responden. Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di four points by Sheraton Makassar adalah efektivitas dengan nilai rata-rata 4.64, efisien sebanyak 4.65, otoritas sebanyak 4.69, tanggung jawab sebanyak 4.68, inisiatif sebanyak 4.65, dan disiplin dengan nilai rata-rata sebanyak 4.65. Faktor dominan yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* dengan nilai rata-rata tertinggi adalah otoritas dengan nilai rata-rata sebanyak 4.69.

Kata kunci : *Concierge*, Kualitas, Kinerja.

## ABSTRACT

***Andi Fajrin Wela, Factors Affecting the Quality of Concierge Staff Performance at Four Points by Sheraton Makassar (supervised by Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M and Anggun Sari Sasmita, M.Par)***

*This research aims to determine the factors that affect the performance of the concierge staff at the Four Points By Sheraton Makassar hotel. The variable studied is performance quality. This final project study uses a sample of guests of Four Points Hotel by Sheraton Makassar by using incidental sampling technique. The type of this research is descriptive quantitative that is describe the result of questionnaire which is distributed to hotel guest to service of concierge, then drawn conclusion using result of questionnaire. Data collection method is through questionnaire with Likert scale. Data analysis technique uses the frequency table distribution by displaying the frequency and presentation of the respondents' results. Based on the research results, the factors that affect the quality of the performance of the concierge staff at four points by Sheraton Makassar are the effectiveness with the average value 4.64, efficient as much as 4.65, the authority of 4.69, the responsibility of 4.68, the initiative as much as 4.65, and the discipline with the average As many as 4.65. The dominant factor affecting the quality of the performance of concierge staff with the highest average value is the authority with an average score of 4.69.*

*Key words : concierge, performance, quality.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan masalah.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Roadmap penelitian .....	5
2.2 Kajian Teori .....	7
2.3 Penelitian Terdahulu .....	14
2.4 Kerangka berpikir .....	15
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Lokasi dan waktu penelitian .....	17
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	17
3.3 Metode Penelitian .....	18

3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	18
3.5 Teknik pengumpulan data .....	20
3.6 Skala Pengukuran Data dan Pengukuran Variabel .....	21
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	24
4.2 Deskripsi Responden .....	29
4.3 Hasil Analisis Penelitian .....	30
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	35
<b>BAB V</b>	
<b>PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
5.1 Kesimpulan .....	39
5.2 Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Data Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Four Points By Sheraton Makassar .....	18
Tabel 3.2 Pengukuran variabel.....	22
Tabel 4.1 Jenis Kamar Hotel Four Points By Sheraton Makassar.....	26
Tabel 4.2 Jumlah Tamu Berkunjung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.3 Jumlah Tamu Berkunjung Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4.4 Rincian Hasil Angket Indikator Efektivitas .....	30
Tabel 4.5 Rincian Hasil Angket Indikator Efisien .....	31
Tabel 4.6 Rincian Hasil Angket Indikator Otoritas .....	33
Tabel 4.7 Rincian Hasil Angket Indikator Tanggung jawab .....	33
Tabel 4.8 Rincian Hasil Angket Indikator Disiplin.....	34
Tabel 4.9 Rincian Hasil Angket Indikator Inisiatif.....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Roadmap Penelitian .....	5
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Four Points By Sheraton Makassar.....	25
Gambar 4.2 Diagram Hasil Angket .....	36

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup .....	43
Lampiran 2 Hotel Four Points by Sheraton Makassar.....	44
Lampiran 3 Angket Penelitian .....	47
Lampiran 4 Hasil Penilaian Responden .....	48
Lampiran 5 Data Tamu Hotel Four Points by Sheraton Makassar dalam 3 bulan Terakhir .....	51
Lampiran 6 Dokumentasi .....	52

## KATA PENGANTAR

Proposal tugas akhir ini dikerjakan sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan program perkuliahan Diploma III untuk program studi Perhotelan Politeknik Bosowa. Pada penelitian ini penulis meneliti mengenai pengaruh **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS KINERJA STAF *CONCIERGE* DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR**. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu kelancaran penulisan Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Melinda Aksa, selaku ketua yayasan Aksa Mahmud yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian.
2. Djudil Akrim, M.M selaku Kepala Badan Pengurus Harian Politeknik Bosowa yang turut mendukung pelaksanaan penelitian ini.
3. Alang Sunding, M.T selaku Direktur Politeknik Bosowa yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyusun tugas akhir ini.
4. Titim wibawayati, S.Sos selaku HR & GA yayasan Aksa Mahmud yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini.
5. Amrullah, M.T selaku Wakil Direktur I Politeknik Bosowa yang turut mendukung pelaksanaan penelitian ini.
6. Isminarti, M.T selaku Wakil Direktur II Politeknik Bosowa yang turut mendukung pelaksanaan penelitian ini.
7. Dewi Andriani, M.Par selaku ketua prodi Program Studi Perhotelan yang telah membantu penulis dalam hal perizinan pengumpulan data di lokasi penelitian.
8. Nila Sartika Achmadi, S.M.B, M.M selaku pembimbing I yang telah membantu penulis dalam proses penulisan dan penempatan serta penggunaan kata yang baik pada Laporan Tugas Akhir ini.
9. Anggun Sari Sasmita, M.Par selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Proposal Tugas Akhir ini.

10. ST. Hadijah, M.Par selaku wali kelas penulis yang selalu mengawasi dalam hal waktu penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
11. Lasta Arimbawa selaku General Manager di Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di hotel Four Points by Sheraton Makassar.
12. Ryan Wardana selaku Room Division Manager di Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang telah memberikan kesempatan penulis mengumpulkan data dalam proses penelitian ini.
13. Seluruh karyawan Front Office Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
14. Seluruh teman-teman prodi Perhotelan angkatan II Politeknik Bosowa yang telah membantu dan mendukung jalannya proses penelitian ini.
15. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan tugas akhir.

Segala kemampuan telah diupayakan semaksimal mungkin, walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang nantinya akan menjadi bahan perbaikan untuk praktik industri selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca bagi umumnya.

Makassar, September 2017

Penulis

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Makassar merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia Timur yang saat ini terus mengalami peningkatan dalam perkembangan fasilitas untuk melengkapi kebutuhan wisatawan. Salah satunya adalah fasilitas akomodasi yaitu hotel. Hotel merupakan sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan dengan pelayanan makanan dan minuman (Bagyono, 2012). Berdasarkan definisi di atas maka dapat diketahui bahwa hotel menyediakan layanan penjualan kamar, restoran, *laundry*, *spa*, *massage* dan penjualan makanan, minuman dan cinderamata. Hotel sebagai salah satu elemen yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya yang terdapat dalam hotel.

Menurut data Badan Pusat Statistik (2016) tingkat hunian kamar atau okupansi hotel untuk seluruh klasifikasi bintang di Kota Makassar sebesar 40,4% hingga akhir Juni tahun 2016. Hotel dengan klasifikasi bintang empat plus menjadi segmen dengan tingkat hunian paling tinggi sebesar 61,86%, sedangkan hotel bintang tiga sebesar 53,50% lebih baik dibandingkan dengan hotel bintang empat dengan okupansi 46,13%. Sementara itu, untuk hotel dengan klasifikasi bintang satu dan bintang dua hanya mampu menorehkan tingkat okupansi masing-masing 19,53% dan 17,22% hingga akhir paruh pertama tahun ini.

Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah salah satu hotel berbintang empat yang berada di Kota Makassar. Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah salah satu hotel yang berada di bawah naungan manajemen Starwood Hotel. Hotel ini terletak di pusat kota Makassar, di sekitar lokasi hotel tersebut terdapat banyak perkantoran maupun industri perhotelan yang

memiliki tujuan yang sama yaitu memikat hati konsumen untuk mau membeli produk yang ditawarkan seperti kamar, makanan dan minuman, *ballroom* serta fasilitas lainnya.

Hotel Four Points by Sheraton Makassar merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Makassar. Hotel ini memiliki beberapa departemen yang saling terkait dalam pelaksanaan operasional kerja sehari-hari dan dapat menunjang penjualan hotel. Departemen tersebut mulai dari departemen *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Sales Marketing, Accounting, Human Resource development*. Setiap departemen menjalankan operasional hotel.

Front Office adalah salah satu departemen yang berada di dalam hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu karena melayani kebutuhan tamu pada saat *check-in* dan *check-out*, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu. *Front Office* di bagi beberapa *section* : *Reception, reservasi, operator, concierge*. Salah satu bagian yang sangat besar peran sertanya dalam kelancaran operasional hotel adalah bagian *concierge*. *Concierge* adalah bagian yang bertugas menangani barang bawaan tamu yang masuk maupun keluar hotel (Gustanto, 2014).

*Concierge* yang bertugas membawa barang bawaan tamu juga harus memperhatikan dengan teliti jenis dan jumlah barang yang dibawa, karena sering terjadi kesalahan pada saat pengantaran dan pengambilan barang tamu. *Concierge* juga bertugas sebagai *doorman* pembuka pintu mobil untuk tamu. *Concierge* selalu berada di *lobby* dan mengucapkan salam (*greeting*) ketika tamu lewat, dengan menggunakan bahasa yang berbeda, untuk itu hal yang harus diperlukan *concierge* yaitu penguasaan bahasa asing, karena *concierge* juga bertugas menjelaskan semua fasilitas yang ada di dalam kamar tamu, dan menerangkan cara penggunaan fasilitas tersebut (Budiman, 2016).

Salah satu tugas seorang staf *concierge* yaitu mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dengan benar dan cepat tanpa tertukar dengan barang

bawaan tamu lainnya. Masalah yang sering terjadi di Hotel Four Points by Sheraton Makassar yaitu penanganan barang bawaan tamu pada saat tingkat hunian kamar sedang tinggi (*high occupancy*) pada *section concierge*. Salah satu kasus yang sering terjadi pada saat penulis melakukan Program Praktik Industri di Hotel Four Points By Sheraton Makassar yaitu barang bawaan tamu yang menumpuk di depan *bell desk* karena banyaknya tamu individu maupun *group* yang sedang *check in*.

Adapun Masalah yang sering terjadi sehubungan dengan pelayanan *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton yaitu pengantaran barang ke kamar yang lama. *Concierge* sebagai departemen yang menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang datang ke hotel memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu. Terdapatnya beberapa keluhan mengenai pengantaran barang ke kamar yang lama dapat memberikan kesan yang kurang baik kepada tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan permasalahan pokok penelitian **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Staf *Concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points By Sheraton Makassar ?
2. Apa faktor dominan yang mempengaruhi kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar ?

### **1.3 Tujuan masalah**

Adapun tujuan penulisan yang ingin dicapai penulis yaitu :

1. Mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.
2. Mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

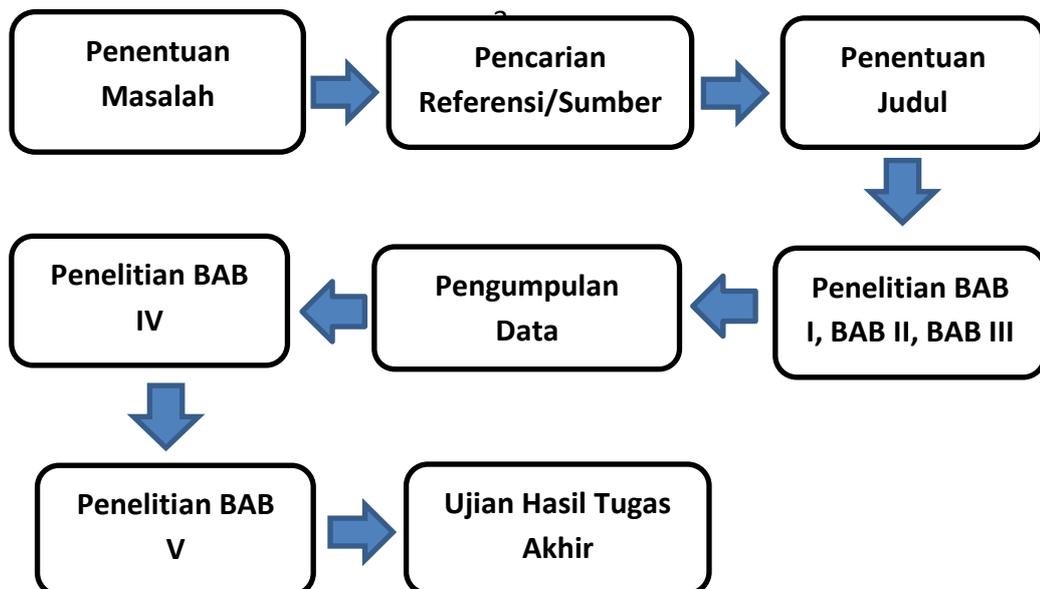
Adapun manfaat pada penelitian ini antara lain:

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.
2. Melalui penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi pembaca mengenai kualitas kinerja staf *concierge*.
3. Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber bagi peneliti selanjutnya terkait dengan penelitian tentang *concierge*.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Roadmap penelitian

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, *roadmap* atau peta jalan adalah rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Jadi *roadmap* bertujuan untuk dapat mengetahui arah penelitian yang dilakukan berdasarkan kebutuhan.



Gambar 2.1 Roadmap Penelitian  
Sumber : Penulis, 2017

#### 2.1.1 Penentuan Masalah

Pada penelitian ini, masalah yang ditemukan oleh penulis adalah penanganan barang bawaan tamu pada saat tingkat hunian kamar sedang tinggi sehingga terjadi masalah di *concierge*. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.

#### 2.1.2 Pencarian Referensi / Sumber

Berikut adalah sumber referensi yang diperoleh oleh penulis dalam proses pembuatan tugas akhir :

1. Buku yang telah diterbitkan
2. Situs resmi, contoh: Badan Pusat Statistik Indonesia
3. Jurnal elektronik yang membahas mengenai kualitas pelayanan, kinerja staf, bidang perhotelan khususnya *conciierge*
4. Karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan judul peneliti
5. Hasil wawancara dengan staf *conciierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar
6. Angket yang dibagikan ke tamu di Hotel Four Points by Sheraton Makassar
7. Data jumlah tamu dari Bulan April sampai dengan Juli di Hotel Four Points by Sheraton Makassar

### **2.1.3 Penentuan Judul**

Pada penelitian ini, penulis mengangkat judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *conciierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar” berdasarkan masalah yang ditemukan selama penulis mengkaji masalah. Penulis memilih judul tersebut karena penulis menemukan beberapa kasus pengantaran barang yang cukup lama ke kamar tamu sehingga menimbulkan keluhan tamu.

### **2.1.4 Penulisan Bab I, II dan III**

Pada bagian ini, hal yang dilakukan yaitu menyusun BAB I, BAB II, BAB III. Yang bertujuan menerangkan sebagian besar gambaran penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang terdiri dari :

1. BAB I Pendahuluan, menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dilakukan.
2. BAB II Tinjauan Pustaka, menjelaskan roadmap penelitian (penelitian terdahulu dan peta perjalanan dari penelitian yang dilakukan) dan Tinjauan Pustaka.
3. BAB III yang menjelaskan waktu dan lokasi penelitian, alat, jenis dan sumber, dan teknik analisis data.

### **2.1.5 Pengumpulan Data**

Penyusunan sebuah laporan penelitian, membutuhkan alat bantu yang digunakan sebagai alat atau instrument penelitian, serta membutuhkan data-data yang valid guna mendukung hasil dari penelitian tersebut. Data yang dibutuhkan oleh penulis dalam penelitian ini seperti data keluhan tamu (*guest complaint*).

### **2.1.6 Penulisan BAB IV**

Setelah melakukan pengumpulan data dan telah memperoleh data dari hasil angket yang telah dibagikan kepada responden, maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data melalui tabel frekuensi kemudian dibuatkan grafik yang akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif.

### **2.1.7 Penelitian BAB V**

Pada BAB V berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan mengarahkan pembaca kepada jawaban atas tujuan yang telah dipaparkan pada BAB I. Saran berisi tentang apa yang bisa disarankan oleh penulis untuk metode/ sistem untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan *concierge*.

### **2.1.8 Ujian Hasil Akhir**

Setelah penulisan tugas akhir selesai, maka dilakukan ujian hasil tugas akhir oleh tim penguji. Hal ini bertujuan untuk menguji mahasiswa dari hasil tulisan karya ilmiah yang telah disusun sendiri oleh mahasiswa tersebut. Ujian ini dilaksanakan secara tertutup yang dihadiri oleh tim penguji dan pembimbing.

## **2.2. Kajian Teori**

### **2.2.1 Kualitas Kinerja**

Dimensi kinerja menyediakan alat untuk melukiskan keseluruhan cakupan aktivitas di tempat kerja. Sementara itu, tanggung jawab dan kewajiban menyediakan suatu deskripsi depersonalisasi. Indikator-indikator

kinerja karyawan menurut Chester I. Barnard dan Robert E. Quinn dalam Dewi (2012) (Juniantara, 2015) adalah sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Secara bahasa efektif berarti tujuan untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik atau target yang ditetapkan dapat tercapai, efektif juga lebih fokus terhadap hasil akhir.

Salah satu contoh kasusnya yaitu pada dewasa ini perkembangan teknologi semakin maju dan berkembang. Perkembangan teknologi ini juga memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, berkomunikasi, dan mencari informasi. Seorang manajer dalam mengembangkan usahanya terus berpikir tentang cara agar konsumen dapat lebih mudah berbelanja tanpa ribet dan mengantri ke mall. Akhirnya ditemukanlah *Online Shopping* yang dapat memudahkan konsumen untuk berbelanja dimanapun, kapanpun, dan dalam kondisi apapun.

Hal ini dikatakan efektif karena konsumen bisa mendapatkan barang yang sama seperti yang ada pada toko atau mall dengan harga yang tak jauh bedanya saat berbelanja langsung. Dari kasus ini, dapat diketahui bahwa fungsi efektif adalah untuk mencapai target yang diinginkan melalui cara yang tepat dan sesuai dengan tujuan.

#### 2. Efisiensi

Apabila akibat-akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang tercapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Efisien berarti setiap pekerjaan atau tugas dapat dikerjakan dengan cara yang baik, benar, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dengan menggunakan waktu sebaik mungkin.

Adapun contoh dari pelaksanaan pekerjaan yang efisien adalah salah satu hasil dari berkembangnya teknologi, informasi, dan komunikasi adalah teknik

hitung cepat atau *quick count* pada pelaksanaan PEMILU. Tujuan dan manfaat dari hitung cepat adalah agar pihak-pihak yang berkepentingan memiliki data pembandingan yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya kemungkinan kecurangan yang terjadi pada proses tabulasi suara. Dengan hitung cepat, hasil pemilu dapat diketahui dengan cepat pada hari yang sama ketika pemilu diadakan.

Hitung cepat waktu yang digunakan bisa lebih hemat dan efisien karena dapat diketahui hasil dari pemilihan umum tersebut pada waktu dan hari yang sama. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa manfaat bekerja secara efisien adalah tidak menghabiskan waktu yang tidak perlu, pekerjaannya selesai dengan tepat sebelum waktu yang ditetapkan.

### 3. Otoritas

Otoritas adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan) atau hak membuat peraturan untuk memerintah orang lain. Otoritas haruslah berada di tangan orang yang tepat, yang mampu menggunakannya secara bertanggung-jawab.

Otoritas sering disamakan dengan istilah kekuasaan, padahal sebenarnya tidak sama, kekuasaan lebih mengacu pada kemampuan untuk memerintah seseorang yang orang lain tidak memiliki kemampuan itu. Sedangkan otoritas berhubungan dengan kekuasaan yang dimiliki seseorang atau sekelompok orang yang memiliki hak dan wewenang untuk mengatur, memerintah, memutuskan sesuatu, menegakkan aturan, menghukum atau menjalankan suatu perintah bahkan untuk memaksakan kehendak.

Sifat otoritas yang dimiliki oleh seorang pemimpin tidak hanya dilihat dari ketegasannya dalam memerintah, tetapi dari penampilan fisik dan pengetahuan mengenai otoritas itu sendiri. Fisik yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai standar penampilan seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Seorang pemimpin seharusnya memberikan contoh yang baik mengenai tata cara berpakaian yang rapih dan sepantasnya kepada bawahan

karena otoritas tidak hanya mengenai hak untuk memerintah kepada bawahan tetapi juga bagaimana memberikan contoh yang benar kepada bawahan.

#### 4. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang layak diterima sebagai akibat dari perbuatan yang telah dilakukan baik yang sengaja ataupun tidak disengaja.

Setiap pekerjaan membutuhkan tanggung jawab, perhatian dan kepedulian. Tanpa tanggung jawab, karyawan tidak akan dipercaya oleh orang lain, dan tidak akan memiliki antusias, motivasi, dan keberanian untuk menjadi lebih baik. Tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang telah ditetapkan. Setiap karyawan wajib bekerja sesuai tanggung jawab, dan tidak melewati batas-batas tanggung jawab yang ada.

#### 5. Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Disiplin merupakan suatu sikap yang tidak dapat muncul dengan sendirinya terhadap diri karyawan atau pegawai. Untuk melahirkan sikap disiplin maka sikap tersebut harus selalu dilatih dan diterapkan pada diri karyawan.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan padanya. Disiplin kerja yang baik akan mendorong gairah kerja, semangat kerja. Sehingga tujuan perusahaan maupun karyawan dapat tercapai. Kedisiplinan harus dapat

ditingkatkan dalam organisasi perusahaan. Tanpa dukungan, kedisiplinan karyawan yang baik akan sulit bagi perusahaan dalam mewujudkan tujuannya. disiplin merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan.

#### 6. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Orang yang memiliki inisiatif dengan segera dapat melihat masalah yang muncul dan mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Solusinya langsung dilakukan sehingga masalah yang terjadi cepat selesai. Karyawan yang mempunyai inisiatif adalah karyawan yang proaktif dan tidak pasif yang diam menunggu perintah dari atasan.

Karyawan yang berinisiatif tidak akan menunggu perintah dahulu untuk berbuat, mereka berbuat melebihi dari yang diperintahkan dan selalu mencari cara atau terobosan baru untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa inisiatif adalah kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu yang baru dalam mencapai tujuan kerja.

#### **2.2.2 Concierge**

Concierge adalah bagian atau posisi di hotel yang termasuk dalam departemen Front Office yang menangani informasi, barang bawaan tamu, maupun keperluan tamu untuk mencari fasilitas yang hanya tersedia di luar hotel (Hadi, 2015). Concierge terbagi menjadi bellboy, doorman atau doorgirl dan driver. *Doorman* atau doorgirl adalah bagian concierge yang bertugas membuka dan menutup baik pintu mobil tamu ataupun pintu hotel. Bagian ini berada pada tempat paling depan sebuah hotel dan paling pertama dalam menyambut tamu-tamu yang datang di hotel. *Concierge* adalah bagian yang bertugas membawakan barang-barang bawaan tamu pada waktu *check-in* ataupun *check-out* dan mengantarkan tamu serta menjelaskan fasilitas yang ada di kamar kepada tamu tamu yang *check-in*. Sedangkan Sopir adalah

bagian dari concierge yang bertugas mengantarkan tamu ke tempat tujuan (Agung, 2013).

### **2.2.3 Hotel**

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya, dan dari semua pelayanan tersebut berlaku untuk semua masyarakat umum yang menginap di hotel maupun yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel. Karena merupakan perusahaan jasa, maka pelayanan dari sebuah hotel merupakan hal penting yang dapat meningkatkan citra hotel. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang dapat memuaskan tamu dan membuat tamu merasa nyaman untuk menginap di hotel sehingga tamu tidak segan untuk datang kembali menginap atau membuat sebuah acara di hotel.

Berdasarkan bintangnya hotel dapat dibedakan menjadi (Putri, 2016 : 15) :

1. Hotel Bintang satu (\*), dengan fasilitas adalah jumlah kamar standar minimum 15 kamar, kamar mandi di dalam, dan luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>
2. Hotel Bintang dua (\*\*), dengan fasilitas yaitu jumlah kamar standar minimum 20 kamar, kamar suite minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>, dan luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>.
3. Hotel Bintang tiga (\*\*\*), dengan fasilitas antara lain jumlah kamar standar minimum 30 kamar dengan luas per kamar minimum 24 m<sup>2</sup>, dan kamar suite minimum 2 kamar dengan luas per kamar minimum 48 m<sup>2</sup>.
4. Hotel Bintang empat (\*\*\*\*), dengan fasilitas diantaranya jumlah kamar standar minimum 50 kamar dengan luas per kamar minimum 24 m<sup>2</sup>, dan kamar suite minimum 3 kamar dengan luas per kamar minimum 48 m<sup>2</sup>.

5. Hotel Bintang lima (\*\*\*\*\*), dengan fasilitas adalah jumlah kamar standar minimum 100 kamar dengan luas per kamar minimum 26 m<sup>2</sup>, dan kamar suite minimum 4 kamar dengan luas per kamar minimum 52 m<sup>2</sup>.

Jika dilihat dari klasifikasi bintangnya, maka Hotel Four Points by Sheraton Makassar termasuk dalam hotel berbintang 5, namun yang sesungguhnya hotel tersebut masih berbintang 4.

Hotel berdasarkan jenis-jenis atau tipe tamu, diantaranya sebagai berikut ini :

1. *Family hotel*, merupakan hotel yang tamu menginapnya sebagian besar terdiri dari keluarga.
2. *Business hotel*, merupakan hotel yang tamunya sebagian besar adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan bisnis atau usaha.
3. *Transit hotel*, merupakan hotel yang sebagian besar dari tamunya adalah orang-orang yang akan melanjutkan perjalanan yang cukup jauh (hotel ini hanya untuk tempat persinggahan sementara saja saat melakukan perjalanan).
4. *Tourist hotel*, merupakan hotel yang tamunya wisatawan.
5. *Cure Hotel*, merupakan hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka dengan tujuan pengobatan.

Hotel berdasarkan dari lama tamu menginap, diantaranya sebagai berikut ini:

1. *Transient hotel*, merupakan hotel yang dimana sebagian besar tamunya rata-rata menginap hanya 1 sampai 2 malam saja.
2. *Residential hotel*, merupakan hotel yang dimana sebagian besar tamunya rata-rata untuk jangka waktu relatif lama, seperti lebih dari 1 minggu.
3. *Semi residential hotel*, merupakan hotel yang dimana sebagian besar tamunya rata-rata menginap lebih dari 2 malam sampai dengan 1 minggu atau lebih.

Hotel berdasarkan dari disain dan strukturnya, diantaranya sebagai berikut ini:

1. *Conventional hotel*, yaitu hotel yang desainnya menjulang tinggi kelangit atau bertingkat.
2. *Bungalows hotel*, yaitu hotel yang bentuknya tidak menjulang tinggi ke langit atau bertingkat, hotel ini setiap bangunannya berlokasi menyebar satu dengan yang lainnya.
3. *Motel (Motor Hotel)*, yaitu hotel yang memiliki garasi pada masing-masing kamar atau pada kelompok kamar.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

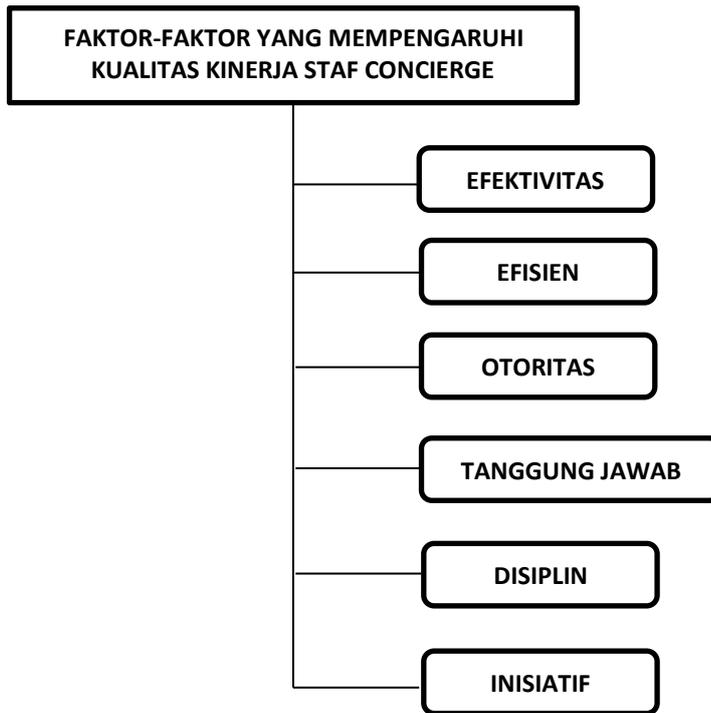
NO	Judul penelitian	Nama peneliti	Waktu dan tempat penelitian	Hasil penelitian
1.	Peranan bellboy dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga	Wisnu Hadi dan Roba Adi Putra	Yogyakarta tahun 2015	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk menjaga kepuasan tamu, bellboy sudah melakukan perannya dan melakukan penanganan tugasnya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Grand Wahid Hotel Salatiga</li> <li>2. Dalam penanganan barang, bellboy mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan barang</li> <li>3. Dibutuhkan kerjasama yang baik dengan departemen yang lain dalam menangani barang bawaan tamu.</li> </ol>

NO.	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tempat dan Waktu penelitian	Hasil penelitian
2.	Hubungan Antara Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Concierge Pada Hotel Sahid Jaya Solo	P. Bonusia Agung M.P.	Surakarta tahun 2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat disiplin kerja petugas concierge pada Hotel Sahid Jaya Solo termasuk dalam kategori tinggi.</li> <li>2. Tingkat kualitas pelayanan petugas concierge pada Hotel Sahid Jaya Solo termasuk dalam kategori tinggi.</li> <li>3. Terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan petugas concierge pada Hotel Sahid Jaya Solo.</li> </ol>

Sumber : Hasil Observasi Penulis, 2017

#### 2.4 Kerangka Berpikir

Pada gambar 2.2, diuraikan bahwa hal-hal yang mempengaruhi kualitas kinerja adalah efektifitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin serta inisiatif. Jadi kualitas pelayanan staf concierge ditinjau dari beberapa faktor yaitu efektifitas, efisiensi, otoritas, tanggung jawab, disiplin dan inisiatif. Faktor-faktor tersebut merupakan hal penting yang saling berhubungan satu sama lain yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja seseorang karyawan di suatu perusahaan. Penentuan variabel dan indikator pada penelitian ini diambil dari teori Chester I. Barnard dan Robert E. Quinn. (Dewi, 2012). Berikut merupakan indikatornya



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir  
Sumber : Dewi, 2012

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu di Hotel Four Points by Sheraton Makassar . Proses pengumpulan data dilakukan pada pertengahan bulan Mei – Agustus 2017 baik melalui studi literatur maupun observasi langsung di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data dengan mencari nilai rata-rata dan frekuensi dari hasil angket yang telah dibagikan ke responden. Menurut sumbernya, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

##### **3.2.1 Data primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:187). Data primer didapatkan melalui angket yang diisi oleh tamu yang berkunjung dan menginap di Hotel Four Points by Sheraton Makassar selama 3 bulan, dan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh peneliti di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.

##### **3.2.2 Data sekunder**

Menurut Sugiyono (2016:187) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yang dimaksud berupa data yang didapatkan melalui orang lain atau melalui dokumen, data sekunder berupa sejarah hotel yang didapatkan dari *Human Resource Department* maupun Standar Operasional Prosedur concierge.

### 3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif. Jenis penelitian kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh adalah data yang berupa angka dimana data tersebut merupakan data dari hasil angket yang dibagikan kepada responden (*staff concierge*). Setelah memperoleh data dari hasil angket tersebut, selanjutnya penulis mendeskripsikan dan menerangkan data yang dikumpulkan dalam penelitian dan tidak sampai pada generalisasi atau pengambilan kesimpulan mengenai keseluruhan populasi yang diselidiki.

### 3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang berupa :

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh tamu di Hotel Four Points by Sheraton Makassar dari bulan April sampai Juni 2017. Adapun jumlah data tamu tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 3.1 Data Jumlah Tamu yang Menginap di Hotel Four Points By Sheraton Makassar

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH TAMU</b>
April	8936
Mei	7275
Juni	3622
<b>TOTAL</b>	<b>19.833</b>

Sumber : Front Office Hotel Four Points By Sheraton Makassar

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:120). Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:125). Berdasarkan jenis sampelnya penulis menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan/insidental dengan pertimbangan waktu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang terbatas. Adapun metode yang digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

dimana :

n = ukuran sampel minimal

N = ukuran populasi

E = toleransi ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%; 5%; 10%)

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah

$$n = \frac{19.833}{1+19.833(0,1)^2}$$

$$n = \frac{19.833}{1+19.833(0,01)}$$

$$n = \frac{19.833}{1+198,33}$$

$$n = \frac{19.833}{199,3}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Jadi, total sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang yang diambil dari tamu di Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang bertemu dengan penulis secara kebetulan.

### **3.5 Teknik pengumpulan data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket, observasi, dan studi pustaka.

#### **3.5.1 Angket**

Teknik pengumpulan data dengan teknik angket yaitu suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data (Yusuf, 2015:199). Angket berisi tentang beberapa pilihan penilaian panelis mengenai kinerja staf *concierge* yang terdiri dari 5 alternatif jawaban.

#### **3.5.2 Observasi**

Observasi yang dimaksud oleh penulis yaitu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mempertajam masalah yang akan diteliti dan meninjau langsung kegiatan operasional yang dilakukan oleh staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu mengumpulkan data jumlah tamu yang menginap di Hotel Four Points by Sheraton Makassar dalam 3 bulan terakhir yaitu dari bulan April Mei dan Juli.

#### **3.5.3 Studi Pustaka**

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku mengenai *concierge*, artikel *concierge*, serta situs internet yang berkaitan dengan faktor-faktor kualitas kinerja *concierge* terhadap keluhan tamu sebagai bahan referensi serta mengumpulkan data yang di dapat dari perpustakaan dan sumber lainnya.

### 3.6 Skala Pengukuran Data dan Pengukuran Variabel

Pada sub bab ini, penulis akan menguraikan mengenai skala dan pengukuran variabel yang digunakan :

#### 3.6.1 Skala Pengukuran Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan penghitungan dari hasil angket yang telah diisi oleh responden yang telah dipilih. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sebelumnya, penulis telah menetapkan variabel penelitian yang kemudian akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Setelah itu, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2016:136). Skala *likert* digunakan oleh peneliti dalam mengukur kualitas kinerja *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Skala likert yang digunakan adalah skala 5 variabel yang diberikan skor menurut Sugiyono sebagai berikut :

- |  |   |
|--|---|
| 1) Jawaban sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor       | 5 |
| 2) Jawaban setuju/sering/positif diberi skor                     | 4 |
| 3) Jawaban ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor            | 3 |
| 4) Jawaban kurang setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5) Jawaban tidak setuju/tidak pernah diberi skor                 | 1 |

#### 3.6.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada tujuan membuat kesimpulan untuk generalisasi. Dalam analisis deskriptif, penulis menggunakan penyajian data melalui tabel frekuensi.

Setelah data dari semua responden terkumpul, penulis kemudian mencari rata-rata dari data tersebut. Nilai dari masing-masing jawaban dikalikan dengan frekuensi responden yang memilih jawaban tersebut. Nilai semua jawaban pada setiap pernyataan yang dibagikan ke responden dijumlahkan, kemudian dibagi dengan total responden yang memilih pernyataan sehingga diperoleh nilai rata-rata yang dapat disesuaikan dengan kriteria yang ada. Adapun cara mencari nilai rata-rata yaitu dengan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\text{nilai semua jawaban yang dijumlahkan}}{\text{Total seluruh responden}}$$

Setelah menemukan nilai rata-rata dari data tersebut, selanjutnya penulis menganalisis data tersebut dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil dari tabel frekuensi untuk menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *Concierge*. Sehingga melalui cara tersebut dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui hasil dari penelitian ini. Adapun variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN ANGKET
Kualitas Kinerja Chester I. Barnard dan Robert E. Quinn. (Dewi, 2012)	Efektivitas	Kualitas	Staf <i>concierge</i> bekerja sesuai dengan prosedur kerja.
		Waktu	Staf <i>concierge</i> menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
	Efisien	Fikiran	Staf <i>concierge</i> cepat tanggap dalam melayani saya.
		Tenaga	Saya tidak mengeluarkan banyak tenaga karena di bantu oleh staf <i>concierge</i> .
		Waktu	Staf <i>concierge</i> dapat menyelesaikan pekerjaan yang datang mendadak
		Ruang	Staf <i>concierge</i> menggunakan ruang operasional yang tepat.
		Benda	Peralatan yang digunakan staf <i>concierge</i> sangat membantu.

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN ANGKET
Kualitas Kinerja Chester I. Barnard dan Robert E. Quinn. (Dewi, 2012)	Otoritas	Fisik	Staf concierge berpenampilan rapih
	Tanggung Jawab	Pelaksanaan Tugas	Staf concierge melaksanakan tugas dengan baik
	Disiplin	Kehadiran	Staf concierge selalu ada setiap saya membutuhkan
		Etika	Staf concierge memiliki sopan santun yang baik kepada saya
	Inisiatif	Mengembangkan Ide	Staf concierge memberikan saran dan recommended

Sumber : Penulis, 2017

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

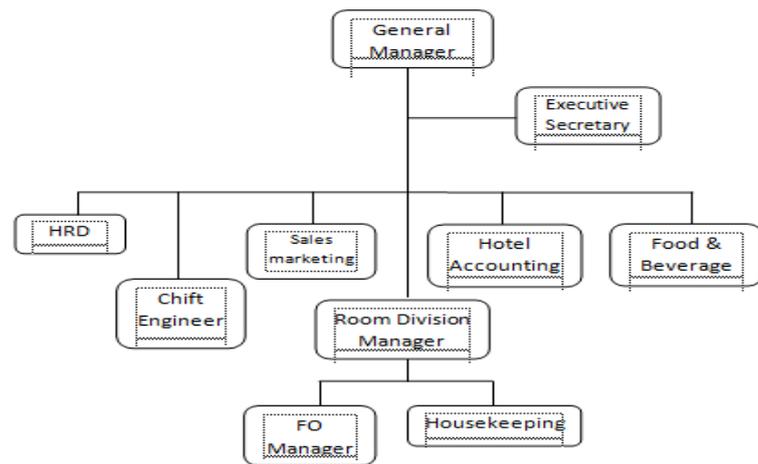
#### **4.1 Profil Perusahaan**

Starwood Hotels and Resorts adalah salah satu perhotelan terbesar baik langsung maupun melalui anak perusahaannya. Grup Starwood memiliki 9 Brand Hotel internasional, yaitu: St. Regis, The Luxury Collection, W Hotel, Westin, Le Meridien, Sheraton, Four Points, Aloft, dan Element. Starwood Hotels and Resorts ini merupakan perusahaan Amerika Serikat dan berpusat di New York. Sebelum Four Points muncul, didirikanlah Hotel Sheraton oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Hotel Sheraton ini mendirikan beberapa hotel di dunia termasuk hotel yang memiliki brand Four Points. Di Indonesia sendiri Hotel Four Points by Sheraton pertama kali dibangun di Bali. Kemudian disusul oleh Hotel Four Points By Sheraton Makassar yang resmi dibuka pada tanggal 9 September 2015 dengan 270 kamar yang telah beroperasi dari total 336 kamar.

Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada dibawah naungan manajemen Starwood Hotels and Resort yang terletak di kota Makassar di Jalan Landak Baru Nomor 130 Makassar. Hotel ini hanya 15 menit berkendara ke pusat perbelanjaan, 45 menit dari Bandara Internasional Makassar, dan dibutuhkan hanya 20 menit ke tempat Wisata seperti Pantai Losari, Trans Studio dan Benteng Rotterdam.

##### **4.1.1 Struktur Organisasi**

Hotel Four Points by Sheraton Makassar dalam menjalankan operasional terbagi atas 6 departemen utama yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Adapun struktur organisasi Hotel Four Points by Sheraton Makassar dapat kita lihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Four Points by Sheraton Makassar  
 Sumber : HRD Hotel Four Points by Sheraton Makassar

Hotel Four Points by Sheraton Makassar dipimpin langsung oleh seorang General Manager yang membawahi beberapa *Head of Department* pada beberapa departemen yaitu :

- 1) *Human Resources Department (HRD)* adalah departemen yang menangani pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia. *HRD* membawahi bagian *personalia* dan *security*.
- 2) *Sales Marketing* adalah departemen yang menangani bagian penjualan pemasaran di *Marketing* membawahi bagian penjualan, pemasaran dan *public relation (PR)*.
- 3) *Hotel Accounting* adalah departemen yang menangani bagian administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel. *Accounting* terbagi atas beberapa yaitu bagian pengendalian biaya, penerimaan barang, pengadaan barang, dan *night audit*.
- 4) *Chief Engineering* adalah departemen yang menangani bagian perawatan dan perbaikan semua mesin di area hotel. *Engineering* membawahi *technician* dan juga *electrical*.
- 5) *Food and Beverage* adalah departemen yang menangani bagian hal hal yang berkaitan dengan pengelolaan dan penyediaan makanan. *Food & Beverage* terbagi atas dua bagian yaitu *F&B Service* yaitu bagian

pelayanan makanan dan minuman dan *F&B Product* yaitu bagian pengelolaan makanan dan minuman.

- 6) Room division adalah departemen yang membawahi langsung Front Office dan Housekeeping. *Front Office (FO)* adalah departemen yang berada paling depan yang memberikan pelayanan pertama pada tamu dalam sebuah hotel, karena merupakan kesan pertama bagi tamu saat berkunjung ke hotel. *Front Office* membawahi bagian *receptionist*, operator, reservasi, kasir, *concierge* yang terdiri dari *bellboy* dan *doorgirl* atau *doorman*. Sedangkan *housekeeping* adalah departemen yang menangani seluruh kebersihan hotel baik didalam maupun public area hotel. *Housekeeping* membawahi bagian *Room attendant*, *laundry*, *public area*, *gardener*

#### 4.1.2 Fasilitas Perusahaan

##### 4.1.2.1 Kamar

Hotel Four Points by Sheraton Makassar memiliki kamar sebanyak 336 kamar dengan desain elegan dan modern. Saat ini hanya 270 kamar yang digunakan karena masih dalam proses pembangunan. Adapun jenis kamar yang dimaksud dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 Jenis Kamar Hotel Four Points by Sheraton Makassar

NO.	JENIS KAMAR	JUMLAH KAMAR	LUAS KAMAR
1.	Deluxe	140	32m <sup>2</sup>
2.	Deluxe premium	97	32m <sup>2</sup>
3.	Deluxe teras	8	34 m <sup>2</sup>
4.	Executive suite	22	52m <sup>2</sup>
5.	Premium suite	2	72m <sup>2</sup>
6.	Presidential	1	132m <sup>2</sup>

Sumber : HRD Hotel Four Points by Sheraton Makassar

Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Four Points by Sheraton Makassar untuk tamu yang menginap sudah antara lain :

- a. Fasilitas penjemputan bandara (sesuai permintaan)
- b. Minuman selamat datang (*welcome drink*)
- c. Sarapan pagi untuk dua orang
- d. Penggunaan kolam renang, spa dan pusat kebugaran

Adapun fasilitas kamar yang ada pada tiap kamar Hotel Four Points by Sheraton Makassar, yaitu:

- a. *Mini bar*
- b. Siaran televisi internasional
- c. *Air conditioner*
- d. Kotak penyimpanan barang berharga
- e. *Coffee and tea maker*
- f. *Standing shower*
- g. *Iron/ironing board*
- h. *Hair dryer* (sesuai permintaan)
- i. *Wake up call* (sesuai permintaan)

#### 4.1.2.2 Dining

Hotel Four Points By Sheraton Makassar memiliki beberapa outlet untuk menikmati makanan minuman yang disediakan dan dimana outlet ini berlaku untuk umum. Adapun outlet yang dimaksud adalah The eatery restaurant, Golden asia restaurant, Best brew, dan The wreapped coffee.

#### 4.1.2.3 Banquet

Hotel Four Points by Sheraton Makassar merupakan satu-satunya hotel yang memiliki ballroom dengan kapasitas terbesar di Kota Makassar dengan desain modern-tradisional, Adapun beberapa *Ballroom* tersebut, Golden Lily A, Golden Lily B, Golden Lily C dan Golden Lily D dengan total kapasitas mencapai 4000 orang. Kegiatan yang biasanya diadakan di Ballroom ini diantaranya pesta pernikahan, pertemuan partai politik, dan pertemuan dari instansi-instansi pemerintahan lainnya. Adapun meeting room yang dimiliki

Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah Persik hall, Losari meeting room, dan Toraja meeting room.

#### 4.1.2.4 Kolam Renang

Kolam renang ini memiliki kedalaman 1,25 m sedangkan untuk kolam anak-anak yaitu 60 cm dimana mulai beroperasi pada pukul 08.00-19.00 WITA dan berada dilantai sembilan.

#### 4.1.2.5 Pusat Kebugaran

Pusat kebugaran merupakan layanan yang ditujukan untuk tamu yang menginap di Hotel Four Points By Sheraton Makassar. Pusat kebugaran ini dibuka setiap hari pada jam 07.00-21.00 WITA yang berlokasi di lantai tiga.

#### 4.1.2.6 Shuttle Dan *Car Rental*

Layanan yang disediakan untuk mengantar dan menjemput tamu ke bandara atau ke tujuan lain yang bertujuan untuk mempermudah tamu dalam hal transportasi. Adapun biaya untuk rentalnya adalah sebesar Rp 250.000/3 jam untuk mobil Avanza.

#### 4.1.2.7 In Room Dining

Layanan yang disediakan untuk melayani tamu yang hendak makan pagi, makan siang, dan makan malam dikamar, Pemesanan dapat dilakukan melalui telepon ataupun langsung ke kamar tamu.

#### 4.1.2.8 Akses Internet Gratis

layanan internet yang dapat di akses secara gratis oleh semua tamu dengan jaringan nirkabel pada semua jenis kamar.

#### 4.1.2.9 Layanan Concierge

Pelayanan barang bawaan tamu untuk diantarkan ke kamar tamu tersebut guna menambah kepuasan tamu.

## 4.2 Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini adalah tamu dari Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang akan dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin dan umur. Berikut deskripsi responden beserta penjelasannya masing-masing.

### 4.2.1 Jenis Kelamin

Tujuan peneliti melakukan deskripsi responden terhadap jenis kelamin yaitu untuk mengetahui seberapa banyak tamu laki-laki dan perempuan yang berkunjung ke Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Berikut merupakan presentase jumlah tamu yang berkunjung ke hotel berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.2 Jumlah Tamu Berkunjung Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki – laki	53	53
2.	Perempuan	47	47
Jumlah		100	100

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Berdasarkan hasil presentase penelitian yang dilakukan sebanyak 100 orang di tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah tamu laki-laki yang berkunjung di Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah sebanyak 53 orang dan tamu perempuan yaitu sebanyak 47 orang.

### 4.2.2 Usia

Deskripsi responden terhadap usia bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak tamu yang berumur dibawah 20 tahun sampai dengan diatas 40 tahun yang berkunjung ke Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Berikut merupakan presentase jumlah tamu yang berkunjung ke hotel berdasarkan umur.

Tabel 4.3 Jumlah Tamu Berkunjung Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
≤ 20	6	6
21 – 30	32	32
31 – 40	47	47
≥ 40	15	15
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Berdasarkan hasil presentase penelitian yang dilakukan sebanyak 100 orang di tabel 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah tamu berumur dibawah 20 tahun yang berkunjung di Hotel Four Points by Sheraton Makassar adalah sebanyak 6 orang, tamu yang berumur antara 21 sampai 30 tahun sebanyak 32 orang, tamu yang berumur antara 31 sampai 40 tahun sebanyak 47 dan tamu yang berumur diatas 40 tahun adalah sebanyak 15 orang.

#### 4.3 Hasil Analisis Penelitian

Pada penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang yang diambil dari jumlah tamu dari bulan April, Mei dan Juli. Terdapat 12 pernyataan yang ditujukan kepada tamu dengan 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Biasa Saja (BS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

##### 4.3.1 Hasil Angket Indikator Efektivitas

Jika suatu hal sudah mencapai tujuan, maka hal itu sudah dapat dikatakan efektif. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator efektivitas :

Tabel 4.4 Rincian Hasil Angket Indikator Efektivitas

PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
1	64	36	0	0	0	464	100	4.64
2	63	37	0	0	0	463	100	4.63
<b>RATA-RATA INDIKATOR</b>								4.64

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Pada pernyataan pertama “staf *concierge* bekerja sesuai dengan prosedur kerja” memperoleh penilaian sangat setuju (SS) dengan skor sebanyak 64, penilaian setuju (S) dengan skor 36, penilaian biasa saja (BS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) tidak mendapat skor. Adapun total secara keseluruhan adalah 464 dengan rata-rata sebanyak 4.64.

Kemudian pernyataan kedua yaitu “staf *concierge* menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu” mendapatkan skor penilaian sangat setuju sebanyak 63, penilaian setuju dengan skor sebanyak 37, penilaian biasa saja, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Total skor secara keseluruhan dari pernyataan ini adalah sebanyak 463 dengan nilai rata-rata sebanyak 4.63.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa total skor yang paling tinggi pada indikator ini yaitu ada pada pernyataan 1 dengan nilai skor sebanyak 464 dan rata-rata sebanyak 4.64.

#### 4.3.2 Hasil Angket Indikator Efisien

Bekerja secara efisien berarti tidak menghabiskan waktu yang tidak perlu, pekerjaan yang dilaksanakan selesai dengan tepat waktu sebelum batas waktu yang telah ditetapkan. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator efisien :

Tabel 4.5 Rincian Hasil Angket Indikator Efisien

PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total Responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
3	65	35	0	0	0	465	100	4.65
4	64	34	2	0	0	462	100	4.62
5	62	35	3	0	0	459	100	4.59
6	73	24	3	0	0	470	100	4.70
7	70	30	0	0	0	470	100	4.70
<b>RATA-RATA INDIKATOR</b>								4.65

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pernyataan ketiga yang berisi “Staf *concierge* cepat tanggap dalam melayani saya” penilaian sangat setuju

mendapatkan skor sebanyak 65, penilaian setuju mendapatkan skor 35, penilaian biasa saja, tidak setuju, dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 465 kemudian Rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.65.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pernyataan keempat “saya tidak mengeluarkan banyak tenaga karena dibantu oleh staf *concierge*” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 64, penialain setuju mendapatkan skor 34, penilaian biasa saja mendapatkan skor 2, penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 462 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.62.

Adapun pada pernyataan kelima “staf *concierge* menyelesaikan pekerjaan yang datang mendadak” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 62, penialain setuju mendapatkan skor 35, penilaian biasa saja mendapatkan skor 3, penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 459 kemudian Rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.59.

Tebel 4.5 dapat dilihat bahwa pernyataan keenam “staf *concierge* menggunakan ruang operasional yang tepat” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 73, penialain setuju mendapatkan skor 24, penilaian biasa saja mendapatkan skor 3, penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 470 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.70.

Untuk pernyataan ketujuh “peralatan yang digunakan staf *concierge* sangat membantu” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 70, penialain setuju mendapatkan skor 30, penilaian biasa saja, penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 470 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.70.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa total skor yang paling tinggi pada indikator ini yaitu ada pada pernyataan 6 dan 7 dengan nilai skor masing-masing sebanyak 470 dan rata-rata sebanyak 4.70.

#### 4.3.3 Hasil Angket Indikator Otoritas

Sifat otoritas yang dimiliki oleh seorang pemimpin tidak hanya dilihat dari ketegasannya dalam memerintah tetapi dari penampilan fisik dan pengetahuan mengenai otoritas itu sendiri. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator otoritas :

Tabel 4.6 Rincian Hasil Angket Indikator Otoritas

PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
8	70	29	1	0	0	469	100	4.69

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa pernyataan kedelapan “staf *concierge* berpenampilan rapih” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 70, penialain setuju mendapatkan skor 29, penilaian biasa saja mendapatkan skor 1, penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 469 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.69.

#### 4.3.4 Hasil Angket Indikator Tanggung jawab

Setiap karyawan wajib bekerja sesuai tanggung jawab dan tidak melewati batas-batas tanggung jawab yang ada karna tanpa tanggung jawab karyawan tidak akan dipercaya oleh orang lain. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator tanggung jawab :

Tabel 4.7 Rincian Hasil Angket Indikator Tanggung jawab

PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
9	68	32	0	0	0	468	100	4.68

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pernyataan kesembilan “staff *concierge* melaksanakan tugas dengan baik” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 68, penialain setuju mendapatkan skor 32, penilaian biasa saja, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 468 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.68.

#### 4.3.5 Hasil Angket Indikator Disiplin

Disiplin merupakan suatu sikap yang tidak dapat muncul dengan sendirinya terhadap diri karyawan maka sikap tersebut harus dilatih dan diterapkan pada diri karyawan. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator disiplin :

Tabel 4.8 Rincian Hasil Angket Indikator Disiplin

PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
10	70	25	5	0	0	465	100	4.65
11	70	25	5	0	0	465	100	4.65
<b>RATA-RATA INDIKATOR</b>								4.65

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Pada pernyataan kesepuluh “staf *concierge* selalu ada setiap saya membutuhkan bantuan” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 70, penialain setuju mendapatkan skor 25, penilaian biasa saja mendapatkan skor 5, dan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 465 kemudian Rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.65.

Untuk pernyataan kesebelas “staf *concierge* memiliki sopan santun yang baik kepada saya” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 70, penialain setuju mendapatkan skor 25, penilaian biasa saja mendapatkan skor 5, dan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan

skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 465 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.65.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa kedua pernyataan ini memiliki rata-rata dan skor yang sama yaitu masing-masing sebanyak 465 dan rata-rata sebanyak 4.65.

#### 4.3.6 Hasil Angket Indikator Inisiatif

Seseorang yang memiliki inisiatif dengan segera dapat melihat masalah yang muncul dan mencari solusi atas pemmasalahan yang terjadi. Berikut merupakan hasil pengolahan angket pada pernyataan indikator inisiatif :

Tabel 4.9 Rincian Hasil Angket Indikator Inisiatif

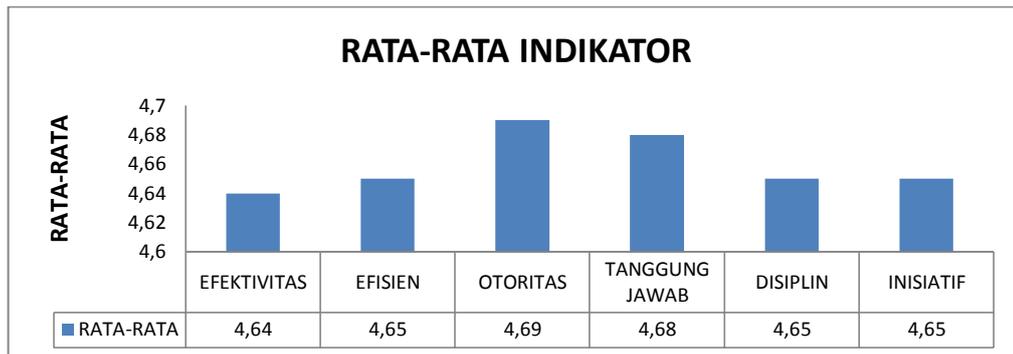
PERNYATAAN	RINCIAN HASIL ANGKET					Total skor	Total responden	Rata-rata
	SS	S	BS	TS	STS			
12	70	25	5	0	0	465	100	4.65

Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

Pada pernyataan keduabelas “staf *concierge* memberikan saran dan *recommended* kepada saya” penilaian sangat setuju mendapatkan skor sebanyak 70, penilaian setuju mendapatkan skor 25, penilaian biasa saja mendapatkan skor 5, dan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan skor. Adapun total skor secara keseluruhan adalah 465 kemudian rata-rata pada pernyataan ini adalah sebanyak 4.65.

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi angket, dapat dilihat bahwa responden memberikan penilaian setuju dengan nilai rata-rata yang berbeda-beda. Pada diagram 4.2 merupakan hasil rata-rata penilaian responden :



Gambar 4.2 Diagram Hasil Angket  
 Sumber : Hasil Rekapitulasi Penulis, 2017

#### 4.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Staf *Concierge*

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* yaitu efektivitas, efisien, otoritas, tanggung jawab, disiplin, inisiatif. Hal ini sesuai dengan teori Chester I. Barnard dan Robert E. Quinn dalam Dewi 2012. Faktor-faktor tersebut sangat penting untuk menunjang keberhasilan kinerja karyawan baik yang bertemu dengan tamu secara langsung maupun tidak secara langsung. Selain itu, hal ini juga menjadi tolak ukur seorang karyawan untuk meningkatkan kualitas kerjanya sebagai seorang staf hotel.

Efektivitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf karena sebagaimana yang diketahui bahwa efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Pada gambar 4.2 dapat dilihat bahwa responden memberikan penilaian setuju pada indikator efektivitas dengan nilai yang terbilang cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh kinerja staf *concierge* yang dinilai telah mampu membuat tamu merasa puas dalam hal penanganan barang.

Sedangkan efisien yaitu suatu cara yang dilakukan untuk mencapai sesuatu secara cepat dan tepat dengan meminimalkan biaya, tenaga, dan waktu. Pada indikator efisien, responden memberikan penilaian setuju dengan nilai yang tinggi karena staf *concierge* yang sudah mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan memanfaatkan waktu sebaik mungkin sehingga tidak menimbulkan keluhan tamu.

Tanggung jawab merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja karena melalui hal ini seorang staf dapat dilihat apakah orang tersebut bisa mempertanggung jawabkan apa yang telah dilakukan, apakah orang tersebut dapat dipercaya atas pekerjaan yang diberikan oleh atasannya atau tidak. Karena sebagaimana yang diketahui bahwa tanggung jawab berarti memikul semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batas-batas yang telah ditetapkan. Responden memberikan penilaian setuju pada indikator ini karena staf *concierge* dinilai dapat bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu.

Disiplin kerja yang baik akan mendorong gairah kerja, semangat kerja sehingga tujuan perusahaan maupun karyawan dapat tercapai. Dalam hal ini yang dimaksud adalah seorang staf *concierge* harus bisa meningkatkan inisiatif dalam dirinya sendiri sehingga kemauan bekerja itu ada. Dengan semangat kerja yang tinggi staf *concierge* akan bekerja dengan mudah dan merasa tidak terbebani oleh pekerjaannya sendiri yaitu melayani tamu termasuk menangani barang bawaan tamu. Pada indikator ini, responden memberikan penilaian setuju dengan nilai yang terbilang tinggi. Hal ini disebabkan oleh staf *concierge* di Hotel Four Points By Sheraton Makassar terbilang sudah disiplin baik dalam penampilan maupun ketepatan waktunya, karena disiplin tidak hanya mengenai waktu tetapi juga dalam penampilan. Penampilan yang dimaksud adalah bagaimana staf *concierge* tetap berpakaian rapih sesuai standar yang telah ditetapkan.

Selain itu faktor lain yang mempengaruhi kinerja staf *concierge* adalah inisiatif. Responden memberikan penilaian setuju dengan nilai yang terbilang cukup tinggi karena staf *concierge* dinilai sudah mampu menyelesaikan masalahnya sendiri terhadap barang bawaan tamu tanpa harus menunggu perintah dari atasan. Staf *concierge* harus selalu mencari terobosan baru untuk menyelesaikan masalahnya secepat mungkin sebelum masalah yang baru muncul atau sebelum menimbulkan keluhan tamu.

#### **4.4.2 Faktor Dominan yang mempengaruhi kualitas kinerja staf concierge**

Indikator otoritas merupakan indikator yang memperoleh nilai rata-rata paling tinggi yaitu sebanyak 4.69. Seperti yang diketahui bahwa selain mengutamakan kedisiplinan, hotel Four Points by Sheraton Makassar juga sangat memperhatikan standar penampilan para staf terutama staf *concierge* yang merupakan salah satu bagian dari departemen Front Office dimana dalam departemen ini sangat mengutamakan penampilan karena langsung berhadapan dengan tamu. Adapun indikator dengan nilai terendah yaitu efektivitas dengan total nilai rata-rata yaitu sebanyak 4.64. Hal ini dikarenakan staf *concierge* dinilai masih perlu meningkatkan kinerjanya secara efektif. Terbukti dengan adanya beberapa keluhan tamu mengenai pengantaran barang dengan waktu yang lama seperti yang pernah dialami oleh penulis pada saat melaksanakan Program Praktik Industri (PPI) di hotel tersebut. Adapun penyebab dalam masalah ini yaitu karena terbatasnya staf dan peralatan penunjang yang mengakibatkan barang bawaan tamu menumpuk di *bell desk* sehingga pengantaran barang pun memakan waktu yang cukup lama.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Staf *Concierge* Di Hotel Four Points By Sheraton Makassar” dengan membagikan angket kepada 100 tamu selaku responden pada penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points By Sheraton Makassar adalah efektivitas, efisien, otoritas, tanggung jawab, inisatif dan disiplin yang terdiri dari 12 pernyataan
2. Adapun rumusan masalah kedua yaitu faktor dominan yang mempengaruhi kualitas kinerja staf *concierge* di hotel Four Points by Sheraton Makassar dilihat dari hasil angket dengan nilai rata-rata indikator yang paling tinggi. Faktor dominan tersebut adalah otoritas dengan pernyataan “staf *concierge* berpenampilan rapih”. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata yang paling tinggi di antara 6 indikator yaitu sebanyak 4.69.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan baik kepada pihak hotel, pembaca maupun kepada peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Melalui penelitian ini, penulis berharap kepada pihak hotel untuk tetap mempertahankan kualitas kinerja staf *concierge* di Hotel Four Points by Sheraton Makassar baik dari penyediaan peralatan maupun tenaga kerjanya.
2. Bagi pihak hotel diharapkan dapat mengurangi atau menyelesaikan masalah yang terjadi secepat mungkin agar tidak menyisakan kesan yang kurang baik di Hotel supaya citra hotel semakin bagus dan membuat tamu

merasa ingin datang kembali untuk menginap di Hotel Four Points by Sheraton Makassar.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan hal lain yang bisa dikaji lagi dan tentunya dengan identifikasi masalah yang lebih detail lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, 2013, *Hubungan Antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Concierge pada Hotel Sahid Jaya Solo E-Journal USU, vol. II, no. 11, pp. 20 - 40*, diunduh tanggal 30 April 2017, tersedia di <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=140452&val=5790>
- Badan Pusat Statistik, 2014, *Perkembangan Pariwisata di Indonesia*, diunduh tanggal 25 mei 2017, tersedia di [https://sulsel.bps.go.id/website/brs\\_ind/brsInd-20150115133700.pdf](https://sulsel.bps.go.id/website/brs_ind/brsInd-20150115133700.pdf)
- Bagyono, 2012, *Front Office Management*, Alfabeta, Jogjakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2016, *Tingkat Hunian Kamar*, di unduh tanggal 19 April 2017, tersedia di [https://sulsel.bps.go.id/website/pdf\\_publicasi/Direktori-Hotel-Sulawesi-Selatan-2016.pdf](https://sulsel.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Direktori-Hotel-Sulawesi-Selatan-2016.pdf)
- Hanifah Ayusni, 2016, *Analisis Startegi Purchasing Dalam Mengatasi Last Minute Order di Novotel Makassar Grand Shayla City Center*, Politeknik Bosowa, Makassar.
- Pertiwi Anugrah, 2016, *Pengaruh Keterlibatan Front Office dengan Sales Marketing dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Makassar Golden*, Politeknik Bosowa, Makassar.
- Sakiat, 2013, *Dimensi Tanggung Jawab dan Pengukurannya pada Mahasiswa Universitas Indonesia*, Universitas Indonesia, Jakarta, diunduh tanggal 30 April 2017, tersedia di <http://lib.ui.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=20299218&lokasi=lokal>
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian dan Pengembangan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Tranggono Tri Astuti, 2016, *Pengaruh Suggestive Selling Oleh Receptionist dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Arbor Biz Hotel Makassar*, Politeknik Bosowa, Makassar.

Yusuf Muri, 2014, *Metode Penelitian*, Kencana, Padang.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



#### 1. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Andi Fajrin Wela  
Tempat dan tanggal lahir : Makassar, 12 April 1996  
Alamat rumah : Sungguminasa  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Email : a.fajrinwela@yahoo.com  
Agama : Islam  
Nomor telepon : 085225250972

#### 2. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Kartika Wirabuana 1 2002 – 2008  
SMPN 4 Mamuju 2008 – 2011  
SMAN 1Mamuju 2011 – 2014

#### 3. ON THE JOB TRAINING

Training di Hotel Fave Umalas Bali Maret- Agustus 2016  
Training di Hotel Four Points by Sheraton Makassar September 2016- Januari 2017  
Training di Hotel Ibis Styles Juni – Juli 2017

Makassar, September 2017

Andi Fajrin Wela

## Lampiran 2 Hotel Four Points by Sheraton Makassar



Gambar 1. Hotel Four Points by Sheraton Makassar  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 2. Lobby Hotel Four Points by Sheraton Makassar  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 3.Kamar Teras Hotel Four Points by Sheraton Makassar  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 4.Golden Asia Restaurant  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 5 Kolam Renang Hotel Four Points by Sheraton Makassar  
Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 5 Golden Lily Ballroom  
Sumber : Dokumentasi Pribadi

### Lampiran 3 Angket Penelitian



#### IDENTITAS RESPONDEN

Isilah pilihan tersebut sesuai dengan identitas anda :

Jenis Kelamin :  1. Laki-Laki      2. Perempuan

Umur :  ≤ 20       31 -- 40  
 21 – 30       ≥ 40

#### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

- Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- Berilah tanda (v) pada kolom yang anda pilih.

SS = Sangat Setuju      TS = Tidak  
 S = Setuju      STS = Sangat Tidak Setuju  
 BS = Biasa Saja



#### ANGKET PENELITIAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	BS	TS	STS
1.	Staff concierge bekerja sesuai dengan prosedur kerja		✓			
2.	Staff concierge menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu		✓			
3.	Staff concierge cepat tanggap dalam melayani saya		✓			
4.	Saya tidak mengeluarkan banyak tenaga karena di bantu oleh staff concierge	✓				
5.	Staff concierge dapat menyelesaikan pekerjaan yang datang mendadak	✓				
6.	Staff concierge menggunakan ruang operasional yang tepat		✓			
7.	Peralatan yang digunakan staff concierge sangat membantu	✓				
8.	Staff concierge berpenampilan rapih	✓				
9.	Staff concierge melaksanakan tugas dengan baik	✓				
10.	Staff concierge selalu ada setiap saya membutuhkan bantuan		✓			
11.	Staff concierge memiliki sopan santun yang baik kepada saya	✓		✓		
12.	Staff concierge memberikan saran dan recommended kepada saya		✓			

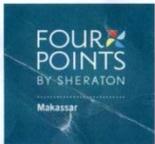
**Lampiran 4 Hasil Penilaian Responden**

RESPONDEN	PERNYATAAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
2	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
21	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4
22	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>RESPONDEN</b>	<b>PERNYATAAN</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>41</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>43</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>44</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>45</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>46</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>47</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>48</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
<b>50</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
<b>51</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>52</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>54</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>55</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>56</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>57</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>58</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>59</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>60</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
<b>62</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
<b>63</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>64</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>65</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>66</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>67</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>69</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>70</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>71</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>72</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>73</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>74</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>75</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>76</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN	PERNYATAAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	465	465	468	467	462	474	477	476	477	475	477	477
RATA-RATA	4.65	4.64	4.66	4.64	4.58	4.69	4.71	4.69	4.69	4.66	4.67	4.66

**Lampiran 5 Data Tamu Hotel Four Points by Sheraton Makassar dalam 3 bulan Terakhir**



**DATA JUMLAH TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL  
FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR SELAMA 3 BULAN TERAKHIR**

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH TAMU</b>
April	8.936
Mei	7.275
Juli	3.622

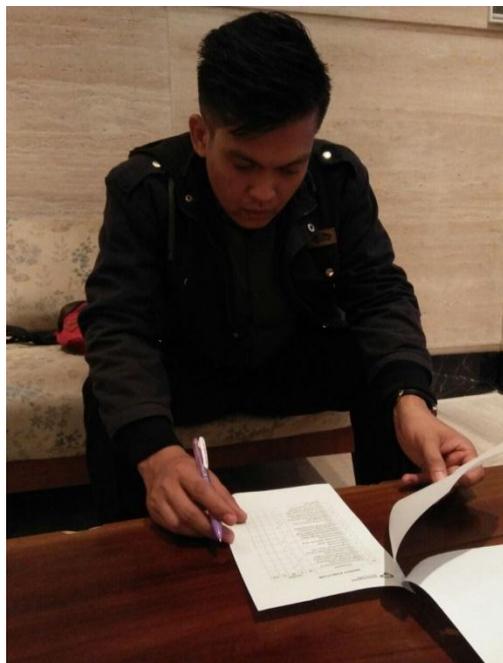
Makassar, 14 Juli 2017



## Lampiran 6 Dokumentasi



Gambar 1 : Responden Saat Mengisi Angket  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2017



Gambar 2 : Responden Saat Membaca Angket  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2017



Gambar 3 : Responden Saat Mengisi Angket  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2017



Gambar 4 : Responden Saat Mengisi Angket  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2017