

**ANALISIS SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN
TERHADAP PEKERJAAN YANG DI LAKUKANNYA
PADA HOTEL MARGO UTOMO
BANYUWANGI**

SKRIPSI



Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Asal
Terima
No. Induk : 10237024
Klass 688.3
DWI
a
e.1

Oleh : SRS

Titin Dwi Hariyani

NIM : 960810201201

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2001**

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN TERHADAP PEKERJAAN
YANG DILAKUKANNYA PADA HOTEL MARGO UTOMO
BANYUWANGI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Titin Dwi Hariyani

N. I. M. : 960810201201

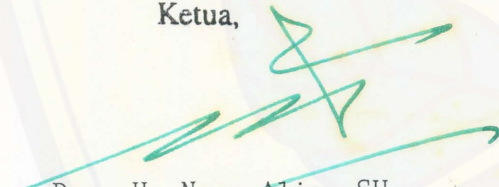
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

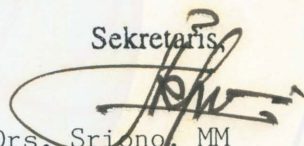
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar S a r j a n a dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

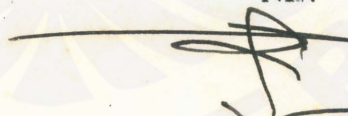
Ketua,


Drs. H. Noor Alie, SU
NIP. 130 345 928

Sekretaris,

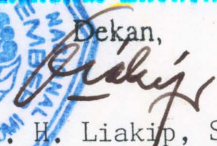

Drs. Sriyono, MM
NIP. 131 624 476

Anggota,


Drs. Budi Nurhardjo, M.Si
NIP. 131 408 353



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,


Drs. H. Liakip, SU
NIP. 130 531 976



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI SARJANA EKONOMI

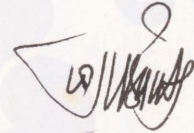
Nama : Titin Dwi Hariyani
Nim : 960 810 201 201
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Analisis Sikap dan Perilaku Karyawan Terhadap
Pekerjaan yang Dilakukannya pada Hotel Margo
Utomo Banyuwangi

Pembimbing I,



Drs. Budi Nurhardjo, Msi
Nip : 131 408 353

Pembimbing II,



Dra. Susanti P, Msi
Nip : 132 006 243

Mengetahui
Ketua Jurusan



Drs. IKM. Dwi Payana, MS
Nip : 130 781 341

Tanggal persetujuan : Juni 2001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini kepada :

- ♥ *Yang tercinta, bapak dan ibu (Semito dan Irawati) atas do'a serta kasih sayangnya yang tulus ikhlas sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku.*
- ♥ *Mbah putriku, terimakasih buat segala bimbingan dan perhatiannya hingga aku dewasa.*
- ♥ *Kakak tersayang, mbak Yunik dan mas Joko, mas Beni dan adikku tersayang Watwan dan Kukuh buat segala dukungan dan motivasinya selama ini.*
- ♥ *Mas Imam Wahyudi tercinta, yang selalu setia menemani hari-hariku dan selalu memberikan perhatian, motivasi serta saran demi terselesainya skripsi ini.*
- ♥ *Sahabat terdekatku, Dhevi Kencana Mayasari terimakasih atas julinan persahabatannya selama ini*
- ♥ *Pak Pot (Heriyanto), thank's buat segala bantuannya.*

MOTTO

"....Sungguh kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikulnya dan mereka khawatir akan (mengkhianati)Nya, dan manusia (menyanggupkan diri) untuk memikulnya. Sesungguhnya manusia itu amat dzalim dan amat bodoh....."

(QS. Al-Ahsab : 72)

tidak ada yang mudah, tapi tidak ada yang tidak mungkin

(Napoleon Bonaparte)

dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah dengan Agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.

(Prof. Dr. H.A. Mukti Ali)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap dan perilaku tenaga kerja bidang pelayanan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi. Dengan data yang dikumpulkan dari hasil kuisisioner, wawancara dan pengamatan langsung terhadap responden, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana sikap dan perilaku tenaga kerja bidang pelayanan terhadap pekerjaannya. Penelitian ini dilakukan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi dengan waktu penelitian adalah tahun 2001.

Analisis sikap dan perilaku tenaga kerja bidang pelayanan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi dilakukan dengan menggunakan model Multi Atribut Fishbein yang meliputi model sikap Fishbein dan model maksud perilaku Fishbein.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaannya adalah baik. Kategori sikap karyawan terhadap pekerjaannya adalah mendekati sangat baik. Aspek perilaku karyawan terhadap pekerjaannya menunjukkan hasil positif, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan menunjukkan perubahan yang baik terhadap pekerjaannya.

KATA PENGANTAR

Dengan segenap rasa syukur Alhamdulillah yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi yang berjudul “Analisis Sikap Dan Perilaku Karyawan terhadap Pekerjaan yang Dilakukannya pada Hotel Margo Utomo Banyuwangi “ ini disusun guna memenuhi kelengkapan syarat kelulusan Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik yang menyangkut aspek materi maupun dari teknik penulisannya dan tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak dalam penulisan ini. Maka dengan ketulusan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

- 1 Drs. Liakip, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- 2 Drs. Budi Nurharjo, Msi dan Dra. Susanti. P, Msi selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati dalam memberikan petunjuk serta saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
- 3 Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam menuntut ilmu selama penulis berada di bangku kuliah beserta seluruh staf dan karyawan Tata Usaha.
- 4 Bapak Ketut Marjaya selaku General Manager serta seluruh karyawan pada Hotel Margo Utomo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
- 5 Seluruh keluarga di Kalibaru Banyuwangi, Mas Supri dan Mbak Indah terimakasih atas segala bantuannya dan si kecil Risma.

- 6 Bapak dan Ibuku yang selalu menyertaiku dengan ketulusan do'a, pengorbanan dan kasih sayangnya.
- 7 Mbah putri dan seluruh saudaraku, terimakasih buat perhatiannya selama ini.
- 8 Mas Imam, buat kebersamaan, rasa kasih dan dorongan semangatnya.
- 9 The Big Family di Bangka II/22, Mbak Firmin, Yiyin, Ida, Nanik, Dewi dan Ephi, thank's ya buat persaudaraan dan kebersamaan kita selama ini.
- 10 Teman-teman seperjuangan "Magic'96", Nova, Boni, Diduk, Ali, Erwin, Nyoman, Bibi, Harun, Hari Gondrong, Wati, Daud dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan mereka yang memerlukannya.

Jember, 2001

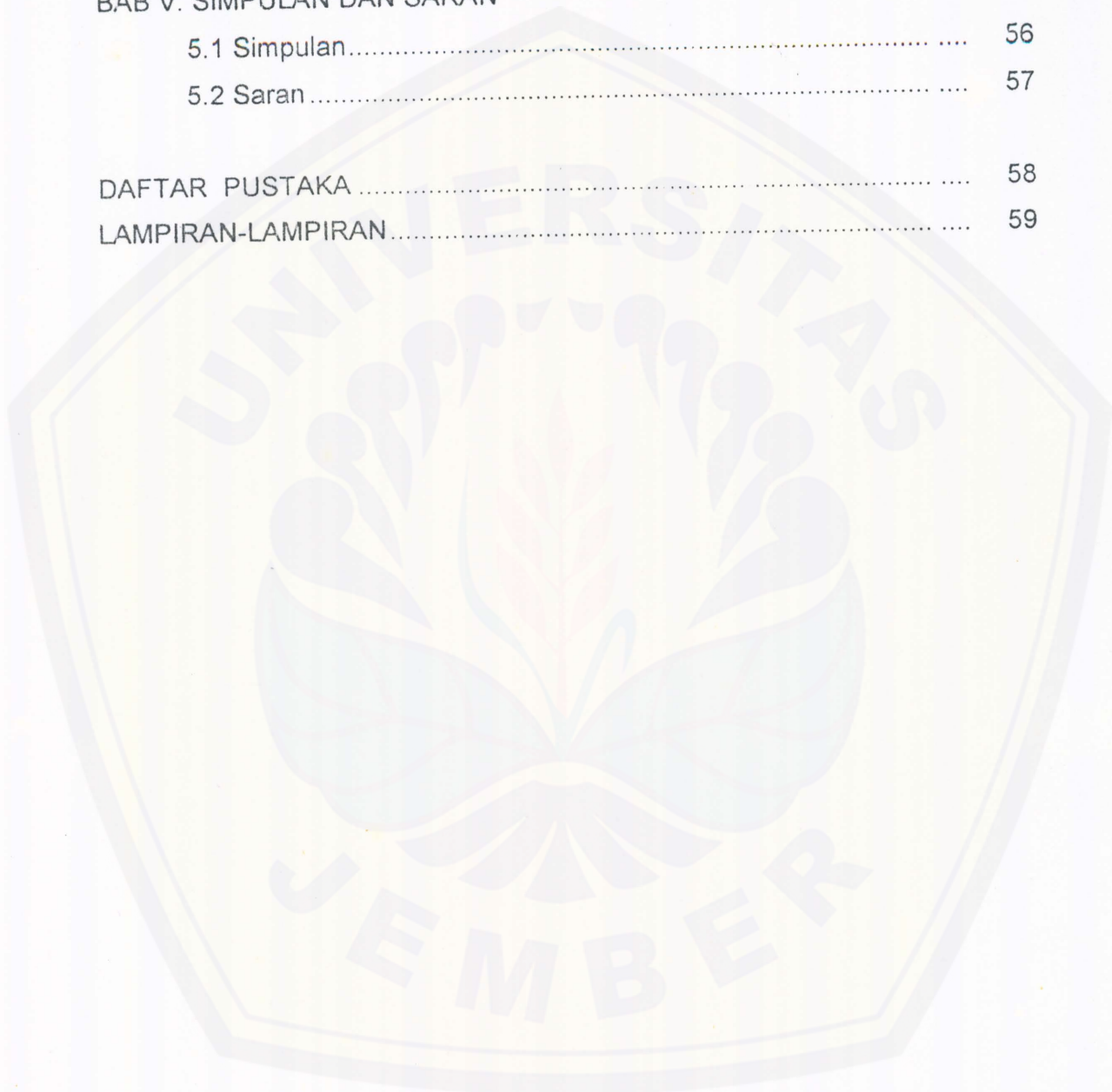
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Pengertian Tenaga Kerja.....	6
2.2.2 Sikap Tenaga Kerja.....	7
2.2.3 Sikap dan Kepuasan kerja.....	9
2.2.4 Metode Pengukuran Nilai Suikap.....	11
2.2.5 Pengertian Perilaku.....	12
2.2.6 Motif-motif yang Berperan terhadap Perilaku.....	16
2.2.7 Metode Pengukuran perilaku.....	16

2.2.8 Hubungan Sikap dan Perilaku.....	18
2.2.9 Pentingnya Mengetahui Sikap dan Perilaku.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Skala Pengukuran.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Untuk Mengetahui Nilai Sikap.....	26
3.5.2 Untuk Mengetahui Maksud Perilaku.....	26
3.5.3 Untuk Mengetahui Nilai Hubungan Sikap dan Perilaku.....	27
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah.....	29
3.7 Batasan Masalah.....	30
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi.....	33
4.1.3 Personalia Perusahaan.....	38
4.1.4 Jam Kerja.....	39
4.1.5 Sistem Pengupahan.....	40
4.1.6 Pengolahan Tenaga Kerja.....	40
4.1.7 Bidang Usaha.....	43
4.1.8 Daerah Pemasaran.....	43
4.1.9 Fasilitas Hotel.....	44
4.2 Analisis data.....	45
4.2.1 Menentukan Nilai Sikap Karyawan.....	45

4.2.2 Menentukan Nilai Perilaku Karyawan.....	51
4.2.3 Menentukan Nilai Maksud Perilaku Karyawan.....	54
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

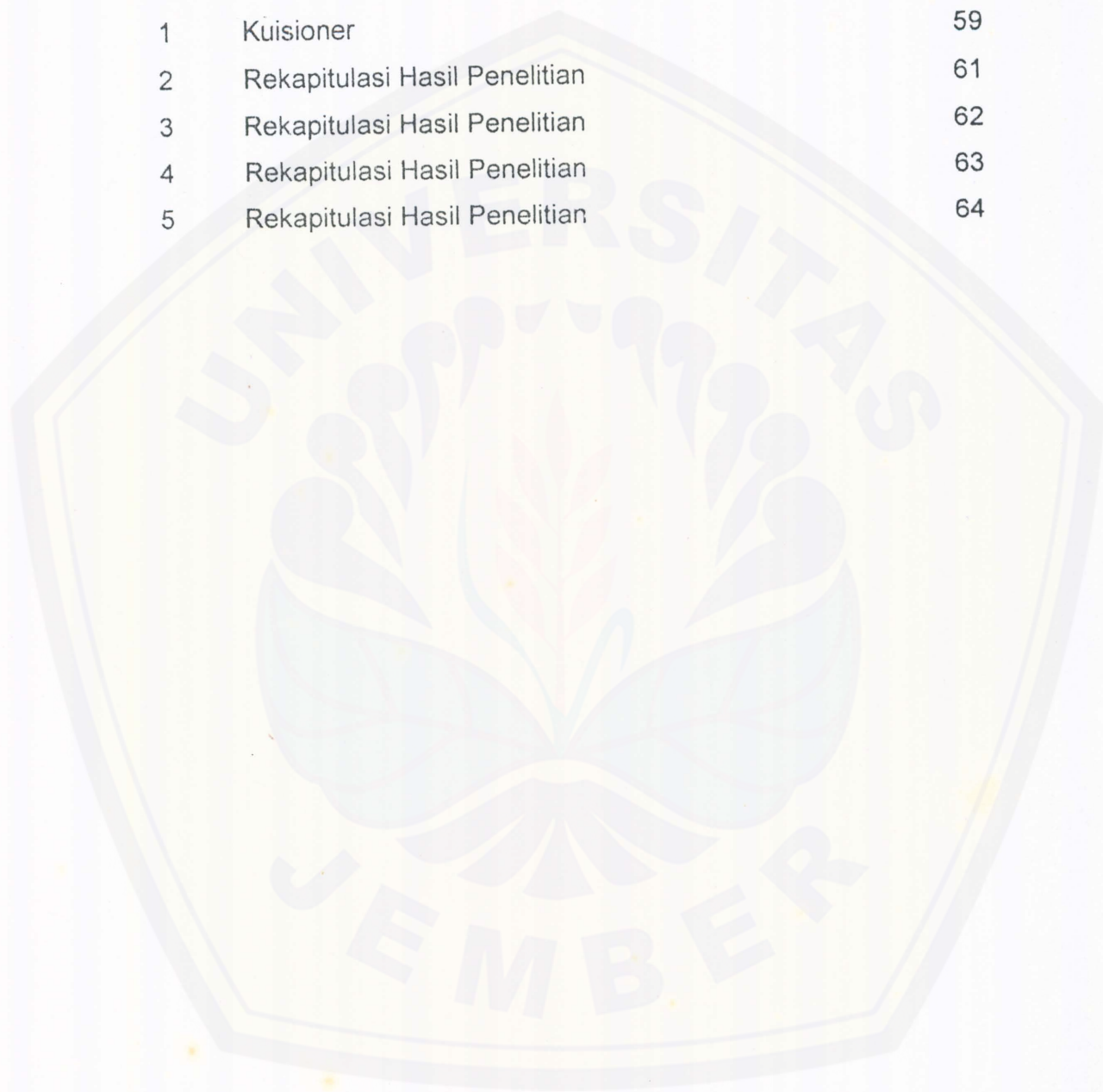
No.	Judul	Hal
1	Jumlah Tenaga Kerja Tahun 2001	39
2	Perkembangan tingkat hunian hotel	43
3	Nilai Atribut dari Variabel keyakinan	45
4	Nilai Atribut dari variabel Evaluasi	46
5	Nilai sikap karyawan terhadap Pekerjaan	48
6	Skor maksimum sikap	49
7	Atribut untuk model maksud perilaku	50
8	Nilai atribut dari variabel keyakinan normatif	51
9	Nilai atribut dari variabel motivasi	52
10	Nilai norma Subyektif	53

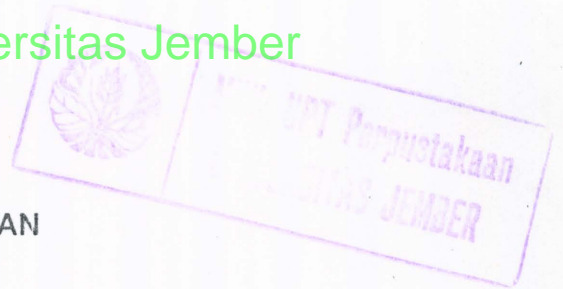
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Tiga Komponen sikap	9
2	Sistem Perilaku Organisasi	14
3	Hubungan antar komponen dalam maksud Perilaku dari model sikap Fishbein	19
4	Struktur Organisasi Hotel Margo Utomo Banyuwangi	34

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1	Kuisisioner	59
2	Rekapitulasi Hasil Penelitian	61
3	Rekapitulasi Hasil Penelitian	62
4	Rekapitulasi Hasil Penelitian	63
5	Rekapitulasi Hasil Penelitian	64





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kekayaan alam Indonesia yang melimpah merupakan aset bangsa yang sangat mendukung proses pembangunan. Salah satu sumber daya yang dimiliki Indonesia adalah beupa keindahan dan keaslian alamnya. Sumber daya ini menjadi faktor utama untuk mendatangkan devisa negara melalui sektor pariwisata. Untuk menunjang keberhasilan sektor pariwisata sebagai salah satu alat penerimaan negara di luar migas, maka pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi sarana dan pra sarana yang menunjang kemajuan pariwisata.

Salah satu sarana terpenting yang diupayakan keberadaannya oleh pemerintah adalah mendirikan hotel-hotel sebagai upaya menarik wisatawan. Dalam upaya mendukung keberhasilan program pariwisata, maka pihak pengelola hotel sebagai ujung tombak di lapangan diharapkan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang datang. Pelayanan yang memuaskan akan membuat image Indonesia sebagai salah satu tujuan wisata baik.

Tenaga kerja (karyawan) sebagai suatu bagian dari perusahaan memerlukan suatu pengelolaan yang terstruktur dan terencana agar dapat memberikan suatu input yang optimal bagi perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan merupakan suatu hal yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan. Sikap dan perilaku positif dari karyawan tertentu akan mampu meningkatkan produktifitas perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan suatu motivasi dari perusahaan agar karyawan mau bekerja dengan baik. Motivasi yang sesuai dengan kondisi karyawan merupakan tujuan bagi manajer personalia, analisa sikap dan perilaku menjadi salah satu cara bagi manajer untuk dapat mengetahui kondisi yang dialami karyawan tersebut.

Penelitian tentang sikap dan perilaku sangat penting dan dibutuhkan oleh perusahaan, hal ini karena manajemen (perusahaan) perlu untuk mengetahui sikap dan perilaku karyawannya, sehingga dengan demikian manajemen memiliki sumber motivasi bagi karyawannya. Karena hotel membutuhkan karyawan yang bertanggung jawab dan memiliki sikap serta perilaku yang baik terhadap pekerjaannya, maka manajemen hotel perlu mengetahui secara mendasar tentang sikap dan perilaku karyawannya sebagai sumber motivasi.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari manajemen, sikap dan perilaku karyawan hotel yang baik menjadi faktor utama terhadap peningkatan mutu pelayanan pada pelanggan. Sebab pelayanan yang optimal (baik) merupakan pencerminan sikap dan perilaku positif dari karyawan tersebut. Semakin optimal karyawan bekerja akan berpengaruh baik terhadap produktivitas perusahaan, dengan demikian keuntungan yang optimal akan dapat tercapai.

1.2 Pokok Permasalahan

Hotel Margo Utomo Banyuwangi memiliki bidang usaha penginapan, restoran, dan layanan lainnya. Persaingan yang tajam dengan hotel lainnya mengharuskan hotel ini melakukan alternatif usaha yang dapat meningkatkan imej agar konsumen mau datang dan menggunakan jasa di hotel ini. Salah satu dari alternatif tersebut adalah upaya peningkatan mutu pelayanan. Manajemen Hotel Margo Utomo Banyuwangi tidak ingin kehilangan pelanggan yang diakibatkan oleh rendahnya mutu pelayanan sebagai akibat buruknya sikap dan perilaku tenaga kerja. Oleh karena itu manajemen perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen yang berkunjung di hotel tersebut dengan cara peningkatan motivasi karyawan sehingga sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaannya menjadi lebih baik.

Mutu pelayanan yang baik akan dapat diberikan oleh tenaga kerja yang memiliki tanggungjawab serta sikap dan perilaku yang positif dalam pekerjaannya. Hal tersebut akan timbul dari para tenaga kerja yang memiliki motivasi baik. Namun permasalahan yang masih belum tuntas ditangani oleh Manajemen Hotel Margo Utomo Banyuwangi adalah bagaimana memberikan penilaian yang akurat terhadap sikap dan perilaku tenaga kerjanya khususnya di bidang pelayanan. Pihak manajemen sadar bahwa sikap dan perilaku tenaga kerja akan berkaitan dengan motivasi yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian diatas maka pokok permasalahan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sikap tenaga kerja bidang pelayanan Hotel Margo Utomo Banyuwangi ?
2. Bagaimana perilaku tenaga kerja bidang pelayanan Hotel Margo Utomo Banyuwangi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan karyawan tentang sikap dan perilaku terhadap pekerjaan yang dilakukannya di Hotel Margo Utomo Banyuwangi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan dapat dijadikan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan tentang motivasi tenaga kerja khususnya bidang pelayanan. Dengan mengetahui nilai sikap dan perilaku perusahaan dapat memberikan motivasi yang tepat bagi tenaga kerja sesuai dengan kondisi yang mereka miliki.
2. Untuk memberi keyakinan pada perusahaan pentingnya mengetahui nilai sikap dan perilaku tenaga kerja. Sebab nilai sikap dan perilaku yang positif dari tenaga kerja akan memberikan produktifitas yang baik pula bagi perusahaan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang Sumber Daya manusia yang berhubungan dengan upaya penilaian sikap dan perilaku tenaga kerja sebagai acuan dalam kegiatan penelitian berikutnya.



II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh M. Irfan Jasri tahun 2000 pada perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, yaitu Hotel Majapahit Surabaya menjelaskan pentingnya mengetahui sikap dan perilaku tenaga kerja terhadap pada pekerjaannya pada bidang pelayanan hotel. Hal ini mengingat tenaga kerja langsung (tenaga kerja bidang pelayanan) mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen (pengunjung hotel).

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa kondisi sikap dan perilaku karyawan di Hotel Majapahit Surabaya terhadap pekerjaan yang dilakukannya adalah positif. Ini didasarkan pada hasil perhitungan model sikap Fishbein yang bernilai positif (+ 51,8688). Dengan angka sebesar itu menunjukkan bahwa karyawan menganggap pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan. Sikap ini juga menurut hasil penelitian yang membuat karyawan bekerja dengan baik selain itu untuk kategori sikap yang dialami oleh karyawan hotel hasil penelitian menunjukkan sangat baik. Karena dari skala yang tersedia, nilai sikap karyawan terletak diantara angka + 40,71 (baik) dengan angka + 61,08 (sangat baik).

Perilaku karyawan di Hotel Majapahit terhadap pekerjaannya positif. Kesimpulan ini diambil dari hasil perhitungan maksud perilaku Fishbein sebesar 31,40736.. Nilai positif dari karyawan menunjukkan perilaku yang baik untuk melakukan pekerjaannya.

Penelitian ini juga mengungkapkan sikap dan perilaku yang positif dari karyawan juga tidak terlepas dari keberhasilan program pemeliharaan tenaga kerja yang telah dilakukan oleh personalia hotel pada dapetemen

sumber daya manusia (human resources departement) serta adanya fasilitas kesejahteraan untuk karyawan yang dimiliki oleh Hotel Majapahit Surabaya (M. Irfan Jasri, 2000).

Pada penelitian ini yang menggunakan judul sama dengan penelitian terdahulu dengan spesifikasi persamaan dan perbedaan sebagai berikut :

Persamaan :

1. Mengukur nilai sikap dan perilaku
2. Alat analisis yang digunakan model multi atribut Fishbein
3. Obyek, sama-sama karyawan hotel

Perbedaan :

Penelitian sebelumnya

1. Menggunakan sampel random
2. Jumlah responden 25 orang
3. Dilaksanakan di Surabaya, 2000

Penelitian sekarang

1. Menggunakan populasi
2. Jumlah responden 35 orang
3. Dilaksanakan di Banyuwangi, 2001

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Tenaga Kerja

Tenaga kerja adalah elemen terpenting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, sebab walaupun perusahaan menerapkan mekanisasi tetapi kebutuhan terhadap tenaga kerja masih tinggi. Pengoperasian mesin-mesin di perusahaanpun menggunakan tenaga kerja manusia.

Menurut Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 1991 tenaga kerja adalah :

"tiap orang laki-laki dan perempuan yang sedang dalam dan atau akan melakukan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar

hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Pada umumnya dalam perusahaan tenaga kerja dibagi dalam dua kelompok, yaitu :

1. Tenaga kerja langsung, yaitu tenaga kerja yang pada prinsipnya terbatas pada tenaga kerja di perusahaan yang secara langsung terlibat pada proses perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa. Dan biayanya dikaitkan dengan biaya produksi atau pada barang yang dihasilkan.
2. Tenaga kerja tidak langsung, yaitu tenaga kerja yang pada prinsipnya terbatas pada tenaga kerja di perusahaan yang tidak terlibat secara langsung pada proses produksi dan biayanya dikaitkan dengan biaya overhead pabrik.

2.2.2 Sikap Tenaga Kerja

Pada tingkatan perusahaan, diakui bahwa upaya memenuhi sumber daya manusia (tenaga kerja) menyangkut banyak sekali tugas dan kegiatan. Sebagian waktu memang tercurah pada urusan-urusan hubungan industrial untuk berbagai macam hal yang acapkali tidak berkaitan dengan peningkatan pendapatan perusahaan.

Seorang manusia atau tenaga kerja dalam aktivitasnya akan berbenturan dengan keadaan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dari pekerjaan maupun lingkungan tempat ia bekerja. Kondisi seperti itu akan tampak dari sikap yang diberikan oleh tenaga kerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Ada perbedaan nyata tanggapan dari kondisi positif atau negatif dari tenaga kerja terhadap pekerjaannya jika ditinjau dari sikap yang secara nyata ditunjukkan oleh seorang tenaga kerja , karena

sikap merupakan perilaku dari seorang tenaga kerja terhadap pekerjaannya itu.

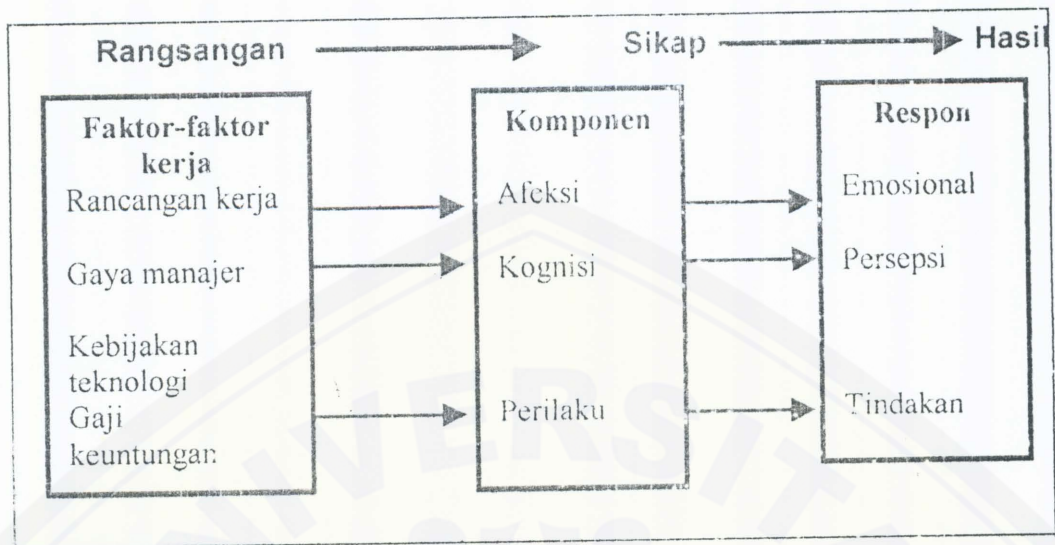
Menurut Hussein Umar (1998:25) sikap adalah :

“ evaluasi, perasaan dan kecenderungan yang relatif konsisten terhadap suatu obyek atau gagasan. Sikap akan menempatkan seseorang ke dalam suatu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjahui sesuatu tersebut. “

Informasi yang dimasukkan ke dalam pemikiran seseorang oleh orang lain, seperti misalnya seorang manajer pada bawahannya, dapat mengubah sikap bawahan atau menggerakkannya untuk melakukan suatu tindakan. Seorang manajer perlu mendapatkan respon kognitif, afektif dan perilaku dari bawahan tersebut.

Respon kognitif, afektif dan perilaku erat hubungannya dengan lima tahap pengambilan keputusan seseorang. Respon kognitif, seseorang berada dalam tahap memepelajari, yaitu tahap mengenal masalah dan tahap mencari informasi-informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut. Selanjutnya seseorang akan berusaha untuk mencari alternatif-alternatif terbaik sebagai pilihan untuk memecahkan masalah tadi. Tahap ini disebut dengan tahap afektif. Setelah alternatif dipilih, maka seseorang akan menggunakan pilihan tadi untuk bertindak. Jika tindakannya sesuai dengan apa yang dikehendaki dan akan menggunakan cara yang dipilih ini untuk kejadian berikutnya, atau sebaliknya, ia akan memilih alternatif yang lain karena yang ia pilih ternyata tidak sesuai, maka kedua tindakan ini termasuk dalam respon perilaku. (Hussein Umar, 1998 : 25)

Tiga komponen sikap di atas berhubungan dengan rangsangan faktor kerja seperti rancangan kerja, kebijakan perusahaan dan tunjangan seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tiga komponen sikap
Sumber : (Gibson dkk, 1996 : 147)

Pengalaman dan kondisi kerja yang berbeda menyebabkan perbedaan sikap individu terhadap kinerja, loyalitas dan komitmennya terhadap perusahaan. Walaupun individu selalu berusaha untuk memelihara konsistensi diantara tiga komponen sikap tetapi pada kenyataannya sering terjadi ketidakkonsistenan, yang berakibat pada keadaan yang tidak seimbang. Untuk mengurangi ketegangan yang timbul karena keadaan seperti itu dicapai melalui tahap konsistensi pada beberapa bentuk. Seseorang selalu berusaha menyelesaikan masalah secara kognitif maupun perilaku ketika ketidakkonsistenan sikap muncul (Gibson, dkk, 1996 : 146).

2.2.3 Sikap dan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (job staffifaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Keuapasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan

terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (T. Hani Handoko, 1985:143).

Wexley dan Yukl (1992 ; 129) mengatakan bahwa sikap yang dimiliki oleh seseorang tenaga kerja terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa perasaan yang dialami oleh tenaga kerja tersebut sebagai cermin dari kepuasan yang diperolehnya dalam menjalankan pekerjaannya, kepuasan kerja tertentu dari generalisasi sikap-sikap pekerjaannya yang didasarkan atau aspek-aspek pekerjaannya yang bermacam-macam. Ini sebagai hasil dari persepsi pekerja terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi faktor-faktor lingkungan, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afeksi kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan.

Lima faktor utama yang mempunyai pengaruh terhadap pembentukan lingkungan kerja adalah :

1. Pembayaran

Suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari pembayaran.

2. Pekerjaan

Sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan untuk menerima tanggung jawab.

3. Kesempatan promosi

Adanya kesempatan untuk maju.

4. Penyelia

Kemampuan penyelia untuk memperlihatkan ketertarikan dan perhatian kepada pekerja.

5. Rekan sekerja

Sampai sejauh mana rekan sekerja bersahabat, kompeten dan mendukung.

2.2.4 Metode Pengukuran Nilai Sikap

Untuk mengukur nilai sikap yang dialami oleh tenaga kerja terhadap pekerjaannya digunakan model sifat Fishbein model ini berfokus pada prediksi sikap yang dibentuk pekerja terhadap suatu pekerjaan. Tiga faktor utama dalam mengukur nilai suatu sikap adalah (Husein Umar, 1998:145)

1. Keyakinan seseorang terhadap atribut yang menonjol dari obyek.
2. Kekuatan keyakinan seseorang bahwa atribut memiliki atribut khas, biasanya diketahui dalam bentuk pertanyaan.
3. Evaluasi dari masing-masing keyakinan akan atribut yang menonjol, dimana diukur seberapa baik atau tidak baiknya keyakinan mereka terhadap atribut-atribut itu.

Model sikap fishbein sebagai berikut (Hawkins, Roger, Conney, 1995:432):

$$AB = \sum_{i=1}^n (bi)(ei)$$

keterangan:

AB = sikap total individu terhadap obyek tertentu

bi = kekuatan keyakinan karyawan bahwa obyek memiliki atribut i

ei = evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut i

n = jumlah kriteria atribut yang relevan

Selanjutnya data yang dibutuhkan untuk menganalisis model sikap tersebut adalah (Husein Umar, 1997:271):

1. Variabel keyakinan untuk bekerja, merupakan tanggapan sebelum bekerja, yaitu:
 - a. Memperoleh gaji

- b. Mengimplementasikan ilmu
 - c. Memiliki suasana baru
 - d. Peningkatan status dimasyarakat
 - e. Memenuhi kebutuhan akan sosialisasi
 - f. Memenuhi kebutuhan akan penghargaan
 - g. Memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri
 - h. Jenis pekerjaan yang sesuai dengan cita-cita
2. Variabel Evaluasi, merupakan tanggapan setelah bekerja. Variabel ini harus sama dengan komponen variabel keyakinan, yaitu:
- a. Memperoleh gaji
 - b. Mengimplementasikan ilmu
 - c. Memiliki suasana baru
 - d. Peningkatan status dimasyarakat
 - e. Memenuhi kebutuhan akan sosialisasi
 - f. Memenuhi kebutuhan akan penghargaan
 - g. Memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri
 - h. Jenis pekerjaan yang sesuai dengan cita-cita

Variabel-variabel diatas akan diperoleh datanya berdasarkan kuisisioner yang nanti akan diisi oleh responden. Bentuk pertanyaan dari kuisisioner yang akan diisi tidak langsung sesuai dengan variabel yang ada tetapi melalui pertanyaan yang mengarah pada variabel tersebut dan kondisi yang dihadapi oleh tenaga kerja di lingkungan pekerjaannya.

2.2.5 Pengertian Perilaku

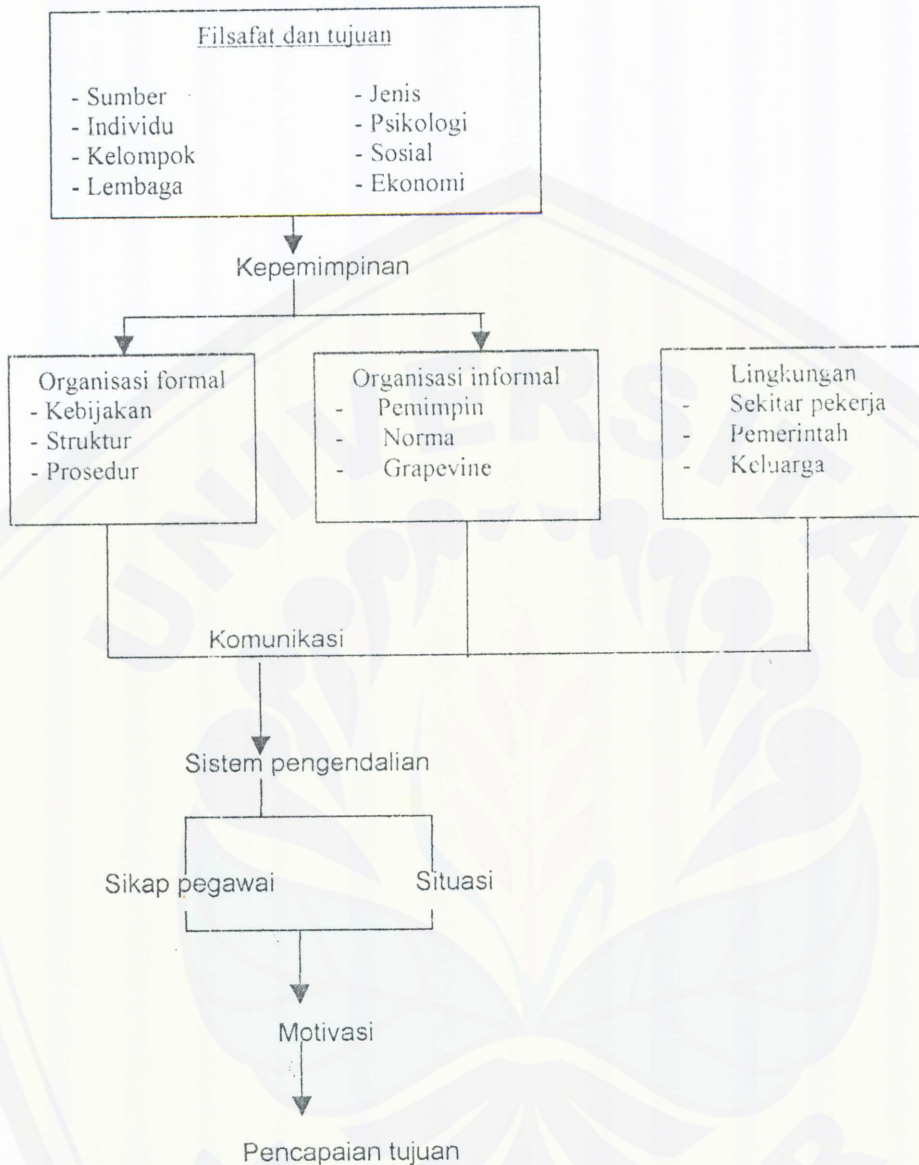
Perilaku seorang individu dalam organisasi tidak pernah lepas dari perilaku organisasi karena individu merupakan bagian dari organisasi. Perilaku organisasi adalah sarana manusia bagi keuntungan manusia yang

dapat diterapkan secara luas dalam perilaku orang-orang di semua jenis organisasi.

Unsur pokok dalam perilaku organisasi adalah orang, struktur, teknologi dan lingkungan tempat organisasi beroperasi. Orang di sini adalah yang membentuk sistem intern organisasi, struktur adalah sarana penentu hubungan resmi orang-orang dalam organisasi dan teknologi sebagai penyedia sumber daya yang digunakan orang-orang untuk bekerja dan mempengaruhi tugas yang mereka lakukan (Hussein Umar, 1998 :23).

Menurut Keith sebagaimana di kutip Hussein Umar (1998), iklim setiap perusahaan dikembangkan dan dikomunikasikan melalui sistem perilaku organisasi seperti gambar berikut:





Gambar 2 : Sistem Perilaku Organisasi
Sumber : (Hussein Umar, 1998 : 24)

Seseorang manajer tidak hanya cukup dengan mengetahui sikap tenaga kerjanya tetapi juga perlu mengetahui bagaimana perilaku mereka dalam aktifitas sehari-hari di perusahaan tempat mereka bekerja. Untuk mengetahui secara pasti motifasi tenaga kerja antara individu yang satu

Digital Repository Universitas Jember

dengan individu yang lain dalam organisasi tidaklah sama. Oleh karena itu untuk para manajer agar efektif dalam mengelola perilaku organisasi perlu mengenali perbedaan individu.

Ada tiga yang harus diperlukan seorang manajer untuk mengerti perbedaan individu (Gibson dkk, 1996:125):

1. Mengamati dan mengenali perbedaan
2. Mempelajari variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku individu
3. Menemukan hubungan diantara variabel-variabel

Perbedaan perilaku individu disebabkan oleh faktor-faktor individual seperti

1. Lingkungan kerja, meliputi desain pekerjaan, struktur organisasi, kebijakan, kepemimpinan, sanksi, sumber daya.
2. Individu, meliputi kemampuan dan keterampilan, latar belakang keluarga, kepribadian, persepsi, sikap, ciri, kapasitas belajar, umur, ras, jenis kelamin, pengalaman.
3. Perilaku, meliputi pemecahan masalah, proses berfikir, komunikasi, observasi, pergerakan.
4. Hasil, meliputi prestasi, pengembangan pribadi, hubungan dengan pihak lain, kepuasan.

Pembangunan teori tentang perilaku membutuhkan waktu bertahun-tahun. Gibson dkk (1995 : 125) menyatakan bahwa :

1. Perilaku adalah akibat
2. Perilaku diarahkan oleh tujuan
3. Perilaku yang bisa diamati dapat diukur
4. Perilaku yang tidak dapat secara langsung diamati juga penting dalam mencapai tujuan
5. Perilaku dimotivasi atau didorong

2.2.6 Motif-motif yang berperan terhadap perilaku

Motivasi sering didefinisikan sebagai sebuah proses dimana perilaku diberikan energi dan diarahkan untuk mencapai tujuannya karena pada dasarnya perilaku berorientasi pada tujuan, maka perilaku yang dilakukan seseorang dimotivasi untuk memperoleh tujuan tertentu (Hersey dan Blanchard, 1995:15)

Perbedaan tenaga kerja dalam kemampuan mereka menjalankan tugasnya, sangat tergantung dari seberapa besar motivasi yang mereka miliki untuk melakukan tugas tersebut. Besarnya motivasi ini bergantung atau ditentukan oleh kuat lemahnya motif.

Menurut Hersey dan Blanchard (1995:15) motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan dan gerak hati dalam diri seseorang. Motif diarahkan pada tujuan yang mungkin berada pada alam sadar atau mungkin juga pada alam belum sadar.

Motif atau kebutuhan manusia yang relevan dengan perilaku organisasi adalah:

1. Kebutuhan kelangsungan hidup
2. Kebutuhan berkelompok
3. Kebutuhan penghargaan
4. Kebutuhan kebebasan
5. Kebutuhan kelayakan dan keberhasilan.

2.2.7 Metode pengukuran perilaku

Model maksud perilaku Fishbein adalah suatu alat analisa untuk mengukur nilai suatu perilaku tenaga kerja terhadap pekerjaannya dengan memperhatikan efek-efke relatif dari sikap pengaruh eksternal seorang tenaga kerja dalam menjalankan tugasnya.

Rumus model Fishbein adalah

$$B \approx BI = W1 (AB) + W2 (SN)$$

Keterangan :

B = perilaku

BI = maksud perilaku

AB = sikap terhadap pelaksanaan perilaku B

SN = norma subyektif

W1,W2 = bobot yang ditentukan secara empiris yang menggambarkan pengaruh relatif dari komponen

Dimana SN dicari dengan rumus (Hussein Umar, 1998 : 270)

$$SN = \sum_{j=1}^m (NBj) (MCj)$$

Keterangan :

SN = norma subyektif

NBj = keyakinan normatif individu

MCj = motivasi karyawan

M = banyaknya referen yang relevan

Variabel yang digunakan oleh model ini adalah :

1. Variabel keyakinan normatif

Merupakan pengaruh orang lain terhadap karyawan untuk bekerja, yang berasal dari :

- a. Teman
- b. Orang lain
- c. Iklan lowongan kerja
- d. Anggota keluarga

2. Variabel motivasi

Kemungkinan termotivasi untuk bekerja oleh orang lain, variabel yang digunakan sama dengan variabel keyakinan normatif, yaitu :

- a. Teman
- b. Orang lain
- c. Iklan lowongan pekerjaan
- d. Anggota keluarga

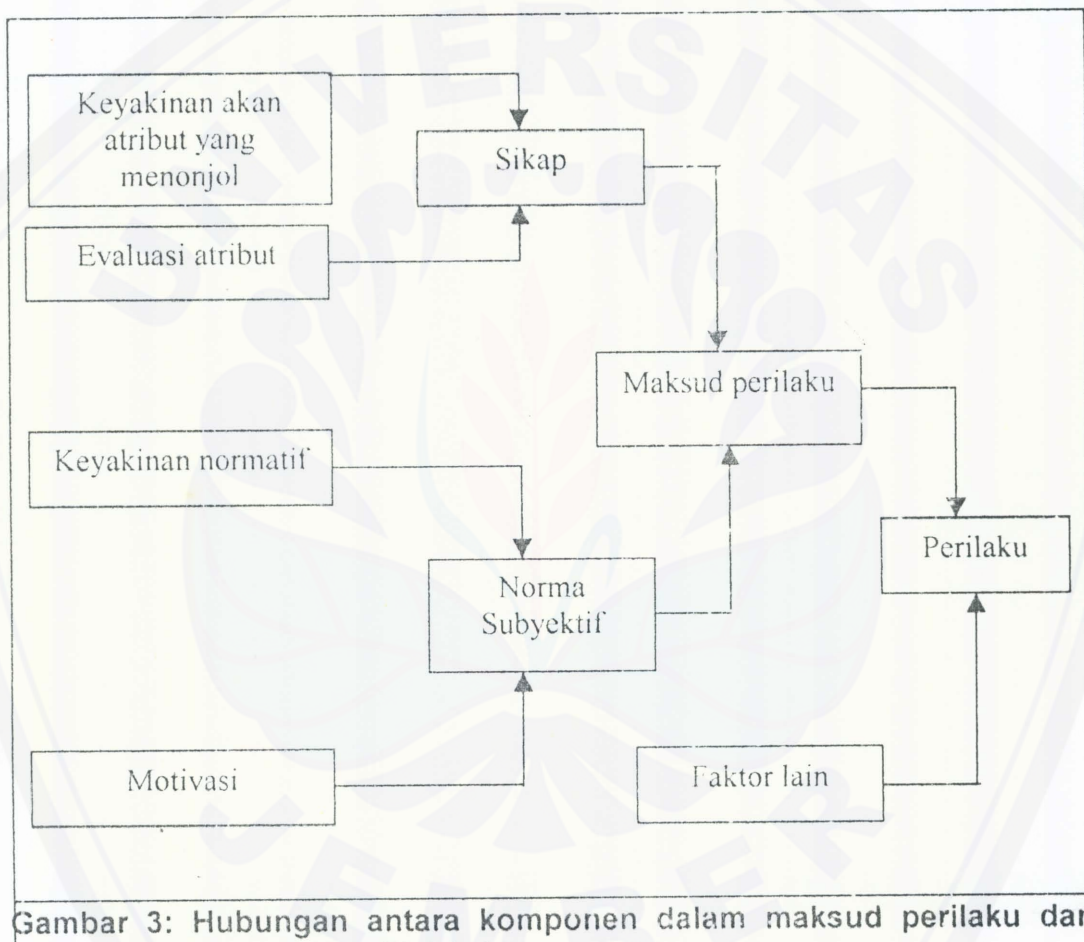
2.2.8 Hubungan Sikap dan Perilaku

Perilaku tenaga kerja terhadap pekerjaannya merupakan indikasi sikap dari seorang tenaga kerja terhadap suatu pekerjaan. Sikap yang positif dari tenaga kerja akan menghasilkan perilaku yang positif dari tenaga kerja terhadap pekerjaannya akan menghasilkan perilaku yang juga cenderung positif. Akan tetapi sebaliknya sikap yang negatif dari seorang tenaga kerja terhadap pekerjaannya, maka perilaku yang timbul dari sikap tersebut juga cenderung untuk kearah yang negatif.

Menurut Gibson dkk (1996 :145) komponen perilaku dari sebuah sikap mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap seorang atau sesuatu dengan cara tertentu misalnya ramah, hangat, agresif, tidak ramah, apatis. Beberapa tindakan dapat diukur atau dinilai untuk memeriksa komponen perilaku dari sikap.

Perilaku yang ditampilkan oleh seorang tenaga kerja yang dipengaruhi oleh sikap pekerja akan berdampak pada hasil kerja yang dilakukannya. Apabila perilaku dan sikap yang dimiliki oleh tenaga kerja baik atau positif, maka hasil kerjanya juga akan baik tetapi apabila perilaku dan sikap pekerja itu negatif atau kurang baik, maka dia akan bekerja dengan tidak optimal. Berdasarkan hal itu dapat dilihat bahwa sikap dan perilaku seorang tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap produktivitas mereka.

Untuk melihat hubungan konsistensi antara sikap dan perilaku digunakan model sikap dan model maksud perilaku Fishbein. Model ini memiliki dua komponen, yaitu komponen sikap dan komponen norma subyektif. Tentang hubungan antara komponen dalam maksud perilaku Fishbein dan model maksud sikap dari Fishbein dapat di lihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3: Hubungan antara komponen dalam maksud perilaku dan model sikap Fishbein.

Sumber : (Hussein Umar, 1998 : 146)

2.2.9 Pentingnya Mengetahui Sikap dan Perilaku Tenaga Kerja

Perusahaan sangat perlu untuk mengetahui perilaku tenaga kerjanya, sebab sikap dan perilaku tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas suatu bidang kerja. Tenaga kerja yang berperilaku negatif atau kurang baik terhadap suatu pekerjaan, maka dia akan bekerja secara tidak optimal sehingga hasil yang diperoleh juga tidak akan optimal. Keadaan ini akan berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan yang akan menurun sehingga mutu pelayanan yang diberikan juga tidak optimal. Sikap dan perilaku tenaga kerja yang positif juga mencerminkan kepuasan dari pekerja terhadap suatu pekerjaan.

Para pekerja yang terpuaskan akan lebih termotivir dan karena itu akan lebih produktif dengan tenaga kerja yang tidak puas. Tenaga kerja yang termotivir dengan baik akan menghasilkan produktivitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Untuk mencapai suatu tingkat produktivitas yang tinggi dari seorang tenaga kerja, maka perlu adanya sikap dan kemampuan kerja yang ideal dari tenaga kerja tersebut. Sikap dan kemampuan ideal itu adalah :

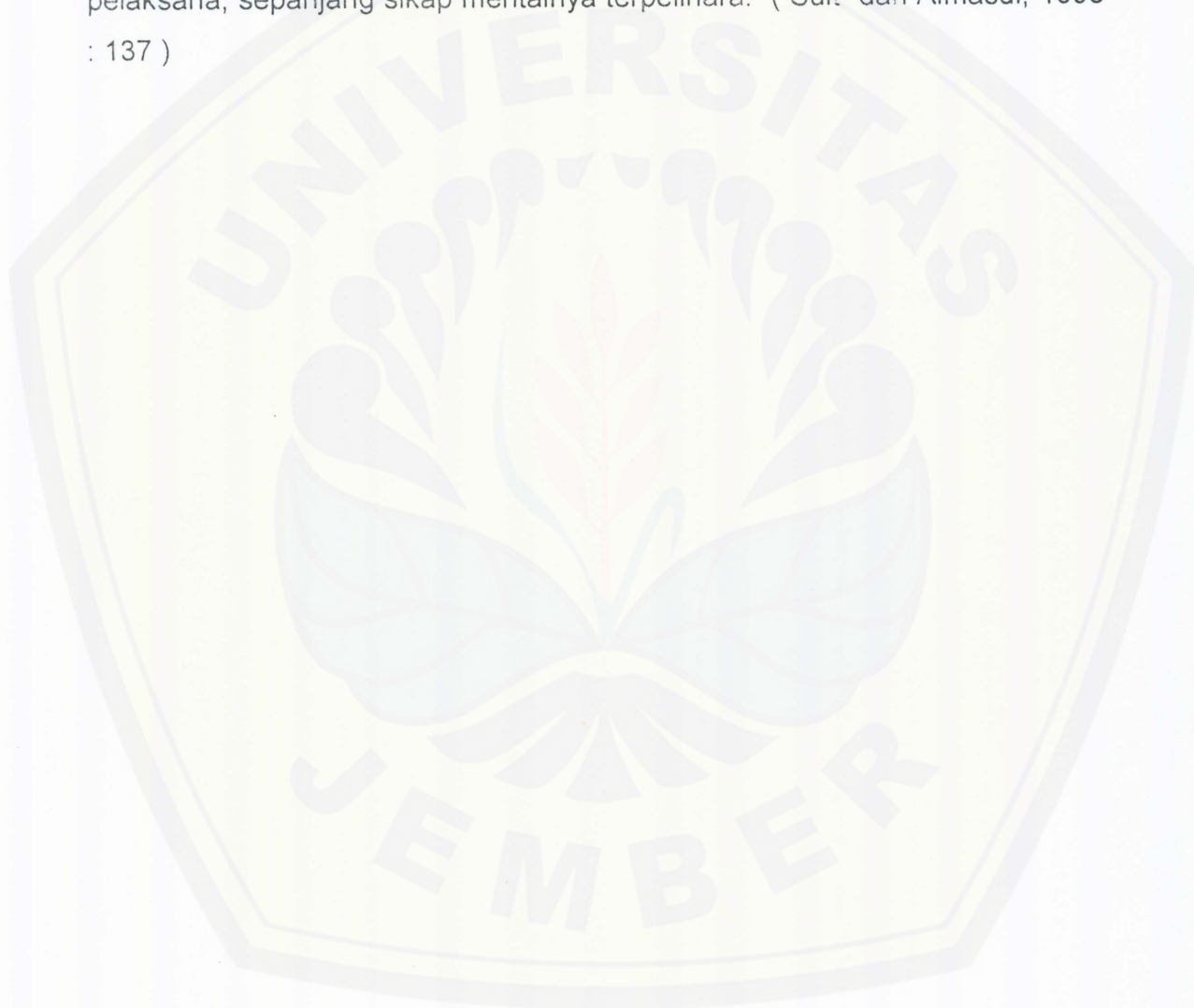
- a. Memiliki kebiasaan mengejar dan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya.
- b. Memiliki kebiasaan belajar, berpikir dan bekerja dengan sungguh-sungguh.
- c. Memiliki volume hasil kerja yang cukup tinggi
- d. Memiliki kebiasaan yang terbaik, baik dalam lingkungan kerja maupun pergaulan hidup.
- e. Memiliki kebiasaan mempersiapkan diri, dalam menghadapi setiap kegiatan sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana.
- f. Memiliki kebiasaan berbuat sesuai dengan peraturan atau sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

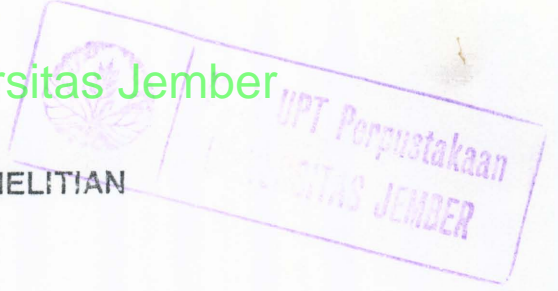
- g. Memiliki kebiasaan memelihara sistem, terutama dalam lingkungan kerja, yaitu berusaha menghindari segala sesuatunya yang dapat merusak atau mengganggu sistem kerja.
- h. Memiliki kebiasaan menjadi manusia yang bertanggung jawab, berani dan tenang.

Di samping sikap dan kemampuan ideal yang dapat berpengaruh baik terhadap produktivitas dari suatu kinerja karyawan, perlu diperhatikan pula perilaku yang tidak menyenangkan dapat merusak manajemen atau produktivitas kerja. Perilaku tersebut antara lain (Suit dan Almasdi, 1996 : 136) :

- a. Tidak atau kurang memperdulikan waktu yang berlalu
- b. Kalau bekerja asal bekerja, kalau berbicara asal berbunyi, dan suka melempar tanggung jawab kepada orang lain.
- c. Tugas yang menjadi tanggung jawabnya tidak terselesaikan, sebaiknya urusan orang lain yang bukan urusannya dicampurinya sehingga membuat keadaan bertambah kacau.
- d. Berlagak pintar dan mampu serta suka menilai diri sendiri seolah-olah dialah yang paling berjasa dan yang paling baik. Padahal kesemuanya itu dilakukannya untuk mengimbangi berbagai kelemahan pada dirinya.
- e. Suka menuntut, seperti menuntut kenaikan pangkat dan sebagainya padahal sehari-hari perbuatan yang dilakukan adalah perbuatan menyusahkan organisasi dan penghalang kemajuan organisasi.
- f. Volume kerjanya kecil dan tidak berkualitas.

Berdasarkan kriteria di atas dapat dilihat bagaimana sikap dan perilaku sangat penting bagi perusahaan sebab sikap dan perilaku sangat mempengaruhi produktivitas dari seorang tenaga kerja dan perusahaan pada umumnya. Bila seseorang telah menjadi manusia produktif berarti dia tergolong manusia-manusia yang berhasil karena dia merupakan tulang punggung manajemen, baik sebagai pemimpin maupun sebagai tenaga pelaksana, sepanjang sikap mentalnya terpelihara. (Suit dan Almasdi, 1996 : 137)





3.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini metode riset yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang memakai desain deskriptif, yaitu dengan menganalisis sikap dan perilaku tenaga kerja bidang pelayanan terhadap pekerjaannya di Hotel Margo Utomo Banyuwangi.

Desain deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Menurut gay seperti dikutip Hussein Umar (1998, 81), metode deskriptif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu pada waktu sedang berlangsungnya riset.

Studi kasus merupakan jenis penelitian yang rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalunya. Selanjutnya penelitian ini berusaha menemukan hubungan diantara hal tersebut.

3.2 Populasi

Penelitian ini dilakukan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi dengan responden adalah keseluruhan karyawan hotel. Jumlah keseluruhan karyawan hotel adalah 36 orang sedangkan responden untuk penelitian ini sebanyak 35 orang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dari responden, yaitu tenaga kerja bidang pelayanan sebanyak 35 orang dan pihak-pihak yang berkompeten dengan informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian. Data tersebut terdiri dari :

1. Data primer, yaitu data yang berupa kalimat-kalimat atau uraian-uraian.

Pengumpulan data ini dengan cara :

1. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan manajer personalia tentang pengelolaan karyawan hotel serta kepada karyawan untuk menanyakan tentang kondisi pengalaman kerja yang mereka alami.
 2. Kuisisioner, yaitu metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi tertentu. Metode ini diterapkan pada karyawan hotel yang telah ditentukan untuk menjadi responden dengan cara mengisi lembar pertanyaan yang telah disediakan.
 3. Observasi, metode yang digunakan untuk pengumpulan data secara langsung dari hasil pengamatan terhadap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan karyawan.
2. Data sekunder, yaitu data dalam bentuk angka , nilai atau bilangan, gambar dan uraian dalam bentuk laporan maupun arsip. Data ini diperoleh dari manajer personalia, terutama data yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja dan informasi tentang hotel.

3.4 Skala Pengukuran

Data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diolah dengan menggunakan skala Likert, yaitu skala yang pemakaiannya berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Misalnya setuju – tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik.

Skala Likert dibuat berdasarkan langkah-langkah sebagai berikut (Hussein Umar, 1998 : 133) :

1. Pengumpulan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas (positif atau negatif).
2. Pernyataan-pernyataan yang dihasilkan diberikan kepada sekelompok responden untuk diisi dengan benar.
3. Respons dari tiap pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka. Dari setiap pernyataan sedemikian rupa, sehingga respons yang berada pada posisi yang sama kan menerima secara konsisten. Nilai angka yang selalu sama, hasil hitung akan mendapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total. Baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden
4. Selanjutnya, mencari pernyataan-pernyataan yang tidak dapat dipakai dalam penelitian, patokannya adalah :
 - Pernyataan yang tidak diisi lengkap oleh responden.
 - Pernyataan yan secara totalnya responden tidak menunjukkan korelasi yang substansial dengan nilai totalnya.
5. Pernyataan-pernyataan hasil saringan akhir akan membuat skala Likert yang dapatv dipakai untuk mengukur skala sikap serta menjadi kuisioner baru untuk pengumpulan data berikutnya.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Untuk Mengetahui Nilai Sikap

Untuk mengetahui atau mengukur nilai sikap yang dialami oleh tenaga kerja terhadap pekerjaannya digunakan model sikap Fishbein. Model sikap Fishbein adalah sebagai berikut : (Hawken, Roger, Conney, 1995 : 432)

$$AB = \sum_{i=1}^n (bi) (ei)$$

Keterangan :

AB = Sikap total individu terhadap obyek tertentu

bi = Kekuatan keyakinan individu bahwa obyek yang memiliki atribut i

ei = Evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut I

n = Jumlah kriteria atribut yang relevan

3.5.2 Untuk Mengetahui Maksud Perilaku

Untuk mengetahui nilai suatu perilaku tenaga kerja terhadap pekerjaannya digunakan model maksud perilaku Fishbein. Model ini memperhatikan efek-efek relatif dari sikap dan pengaruh eksternal seorang tenaga kerja dalam menjalankan tugasnya.

Model maksud perilaku Fishbein dapat ditentukan melalui rumus sebagai berikut (Hussein Umar, 1998 : 270) :

$$B \approx BI = W1 (AB) + W2 (SN)$$

Keterangan :

- B = Perilaku
 BI = Maksud perilaku
 AB = Sikap terhadap pelaksanaan perilaku B
 SN = Norma subyektif
 W1, W2 = Bobot yang ditentukan secara empiris yang menggambarkan pengaruh relatif dari komponen.

Dimana SN dapat dicari dengan rumus (Hussein Umar , 1998 : 270) :

$$SN = \sum_{j=1}^m (NB_j) (MC_j)$$

Keterangan :

- SN = Norma subyektif
 NB_j = Keyakinan normatif individu
 MC_j = Motivasi karyawan
 m = Banyaknya referen yang relevan

3.5.3 Untuk Mengetahui Nilai Hubungan Sikap dan Perilaku

Untuk menentukan nilai dari sikap dan perilaku tenaga kerja dilakukan melalui empat tahapan penting, yaitu (Hussein Umar, 1998 : 272):

1. Data

Data diperoleh melalui kuisisioner yang telah diisi oleh responden yang diteliti menyangkut atribut yang pada model, dengan bobot atribut

sama. Tiap komponen pertanyaan atau pernyataan diberi skala dengan skor :

- +3 = sangat setuju (SS)
- +2 = setuju (S)
- +1 = agak setuju (AS)
- -1 = agak tidak setuju (ATS)
- -2 = tidak setuju (TS)
- -3 = sangat tidak setuju (STS)

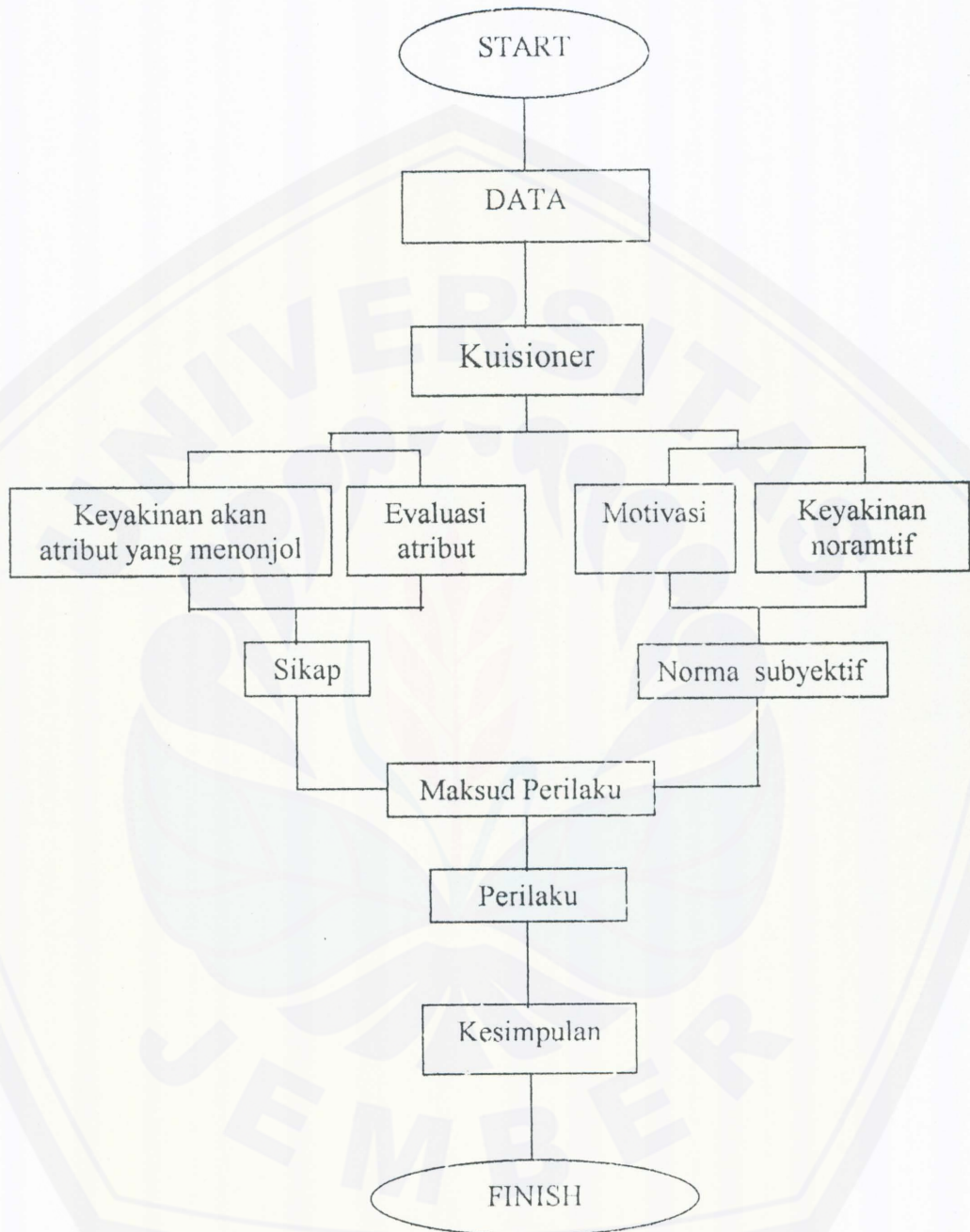
Penentuan skala dilakukan berdasarkan teknik penentuan skala likert. Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu (Hussein Umar, 1998 : 132).

2. Pengolahan data dan interpretasi

Data primer yang telah diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarkan, kemudian dikelompokkan sesuai dengan jumlah pemilih tiap atribut. Data tersebut diolah dan ditampilkan dalam bentuk tabel.

3. Untuk mengetahui suatu hasil nilai sikap dari model berada pada skala penilaian yang mana, maka dihitung dulu skor maksimum untuk sikap. Skor ini diperoleh dengan mengalihkan hasil evaluasi masing-masing atribut dengan nilai keyakinan idea, yaitu +3. Rentang skor yang digunakan mulai dari +3 sangat baik hingga -3 sangat tidak baik. Kategori nilai dapat ditentukan berada pada tingkat mana berdasarkan rentang skor tersebut.
4. Nilai perilaku yang dihasilkan apabila positif, maka perilaku karyawan terhadap pekerjaannya dinyatakan baik. Apabila negatif, maka perilaku tenaga kerja adalah tidak baik.

3.6 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan :

- 1) Persiapan penelitian meliputi perumusan masalah, pengumpulan referensi dan survey pendahuluan ke perusahaan (obyek penelitian).
- 2) Pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responder.
- 3) Pengelompokan data hasil kuisioner
- 4) Pengolahan data (pengukuran sikap dan perilaku karyawan)
- 5) Kesimpulan pengukuran.

3.7 Batasan Masalah

Pembahasan penelitian ini dbatasi hanya pada pengukuran sikap dan perilaku dari tenaga kerja yang langsung menangani kebutuhan para penghuni dan pengguna jasa hotel selain General Manager.

3.8 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian tentang analisis sikap dan perilaku tenaga kerja bidang pelayanan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi, variabel yang diteliti adalah variabel sikap dan variabel perilaku. Variabel sikap terdiri dari variabel keyakinan untuk bekerja dan variabel evaluasi. Sedangkan variabel perilaku terdiri dari variabel keyakinan normalif dan variabel motivasi.

Definisi variabel-variabel tersebut adalah :

- 1) Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsiten terhadap suatu obyek atau gagasan.
 - Keyakinan untuk bekerja adalah tanggapan seseorang terhadap pekerjaan sebelum dia bekerja yang meliputi tentang gaji,

implementasi ilmu, suasana baru, status, kebutuhan akan sosialisasi, penghargaan, aktualisasi diri dan cita-cita.

- Evaluasi adalah tanggapan seseorang terhadap pekerjaannya setelah mereka bekerja, meliputi tentang gaji, implementasi ilmu, suasana baru, status, kebutuhan akan sosialisasi, penghargaan, aktualisasi diri dan cita-cita.
- 2) Perilaku adalah suatu tindakan yang sesuai dengan apa yang dikehendaki dan akan menggunakan cara yang dipilih untuk kegiatan berikutnya, atau sebaliknya akan memilih alternatif lain karena yang dipilih ternyata tidak sesuai.
- Keyakinan normatif adalah pengaruh orang lain terhadap seseorang untuk bekerja. Orang lain bisa berasal dari anggota keluarga, orang lain, gaji, dan iklan lowongan kerja.
 - Motivasi adalah adanya kemungkinan dorongan dari orang lain untuk bekerja yang meliputi anggota keluarga, orang lain, gaji dan iklan lowongan kerja.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah singkat berdirinya perusahaan

Hotel Margo Utomo Banyuwangi pertama kalinya dimulai dari perkebunan yang dimiliki oleh Bapak H. RM. Mohammad Mustajab di Kali Baru Banyuwangi. Sekitar tahun 1942 diawali dengan menanam kopi. Tahun-tahun berikutnya yang ditanam tidak lagi hanya kopi tetapi ditambah komoditi kelapa, pala, cengkeh dan berbagai jenis tanaman lainnya. Hasil yang diperoleh Bapak M. Mustajab dari perkebunan yang luasnya kurang lebih 10 hektar cukup banyak dan menjanjikan serta mampu menjadi lapangan pekerjaan baru bagi penduduk di sekitarnya.

Namun lambat laun dirasakan bahwa harga komoditi di atas tersebut tidak menarik lagi, sehingga timbul pemikiran diversifikasi ke proyek wisata dan dipadukan dengan asset yang sudah dimiliki yaitu perkebunan.

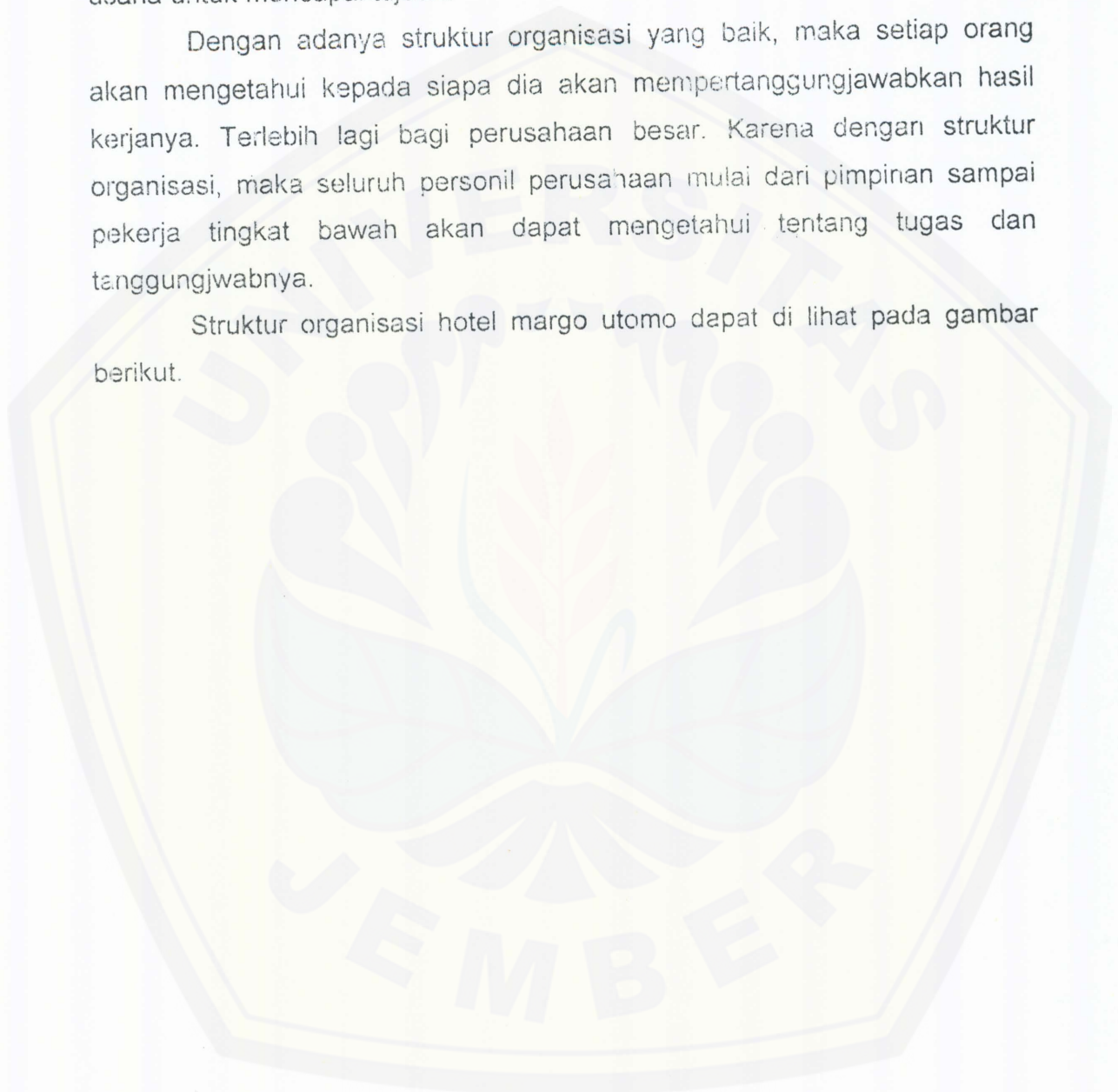
Untuk memulai mewujudkan keinginan di atas, maka pemilik perkebunan membangun tiga buah pondok (kamar) sebagai permulaan yang disediakan untuk para tamu yang berkunjung ke perkebunan dan mau menginap. Dengan semakin banyaknya pengunjung yang datang ke perkebunan baik dari dalam negeri maupun luar negeri, maka pemilik perkebunan berinisiatif membangun kamar-kamar lagi sebagai sarana bagi pengunjung yang ingin beristirahat di dalam perkebunan. Sejak itu tepatnya Tahun 1952 dibukalah Hotel Margo Utomo di Kali Baru Banyuwangi ini. Sekarang jumlah kamar telah mencapai 56 buah dari 3 kamar yang pada awalnya didirikan.

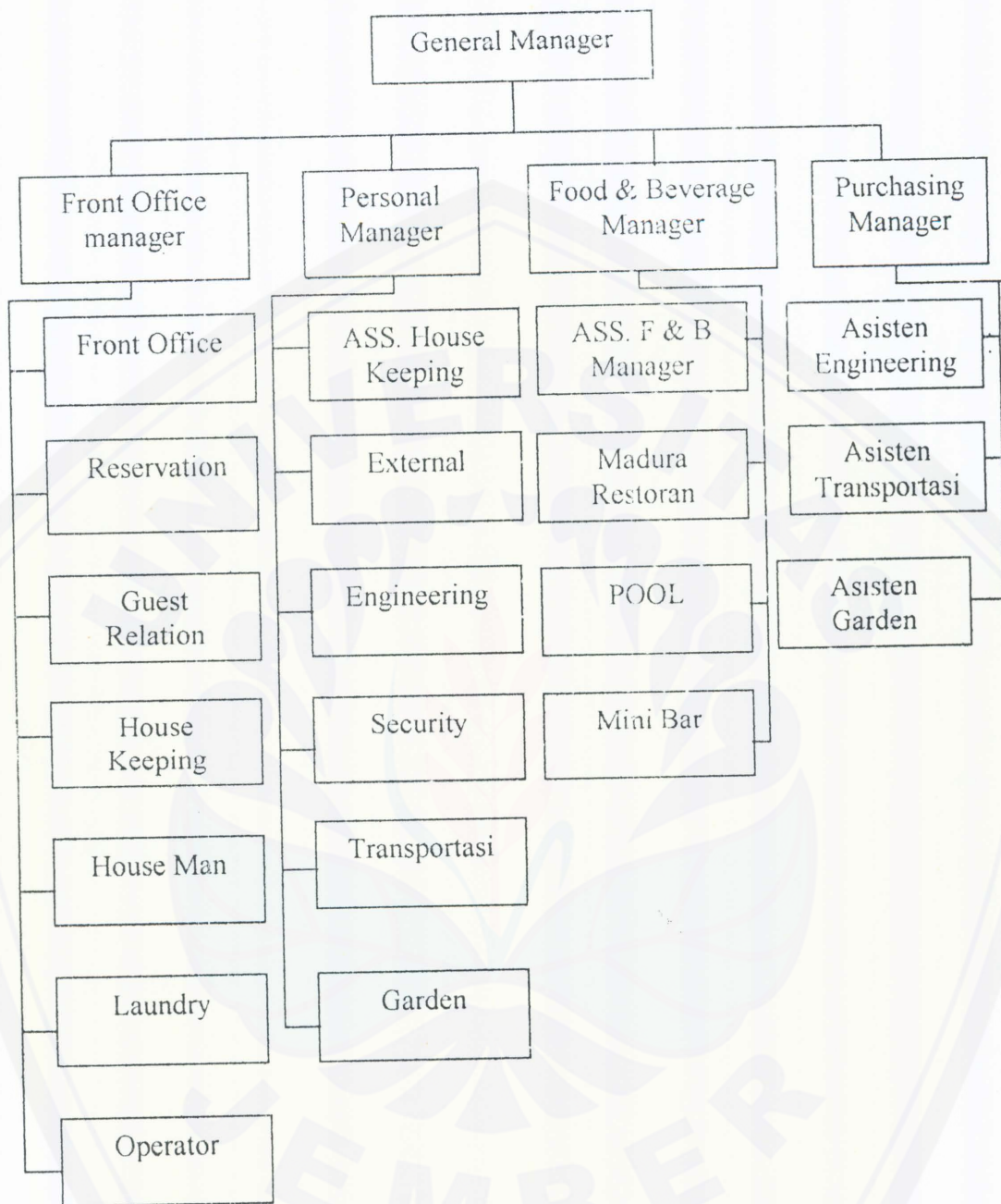
4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan kerja sama orang-orang yang terdapat dalam suatu badan, dalam usaha untuk mencapai tujuan.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka setiap orang akan mengetahui kepada siapa dia akan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya. Terlebih lagi bagi perusahaan besar. Karena dengan struktur organisasi, maka seluruh personil perusahaan mulai dari pimpinan sampai pekerja tingkat bawah akan dapat mengetahui tentang tugas dan tanggungjawabnya.

Struktur organisasi hotel margo utomo dapat di lihat pada gambar berikut.





Gambar 4 : Struktur Organisasi Hotel Margo Utomo
Sumber : Hotel Margo Utomo Banyuwangi, 2001

Penjelasan tentang tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi pada Hotel Margo Utomo Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. General Manager (GM)

Merupakan pimpinan tertinggi atau eksekutif di perusahaan yang memiliki tugas untuk :

- a. Menjalankan perusahaan sesuai dengan kebijakan umum
- b. Mengepalai seluruh bagian perusahaan yang terdapat di hotel
- c. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tiap-tiap departemen di bawahnya
- d. Menjaga kelancaran perusahaan dan berusaha untuk mendapatkan keuntungan yang maksimum.

General Manager dalam melaksanakan tugasnya akan bertanggung jawab langsung kepada pemilik tentang pelaksanaan kerjanya. Selain bertanggung jawab dia memiliki wewenang untuk mengatur langsung seluruh kegiatan dari hotel dan memiliki hak untuk mengetahui setiap pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh masing-masing departemen.

2. Chief Engineer (CE)

Merupakan kepala departemen yang bertugas di bidang pemeliharaan mesin-mesin dan penggunaannya untuk mendukung proses kegiatan sehari-hari. CE dibantu oleh Duty Manager yang mengepalai beberapa engineer.

Bertanggung jawab kepada GM atas setiap pelaksanaan tugasnya. Memiliki wewenang penuh dalam pengelolaan kerja mesin-mesin yang ada pada hotel.

3. Executive House Keeping (EH)

Kepala departemen di bidang kebersihan dan kenyamanan bagi para tamu hotel. Dalam kerjanya dibantu oleh asisten executive house keeping. Bagian dari organisasi hotel yang bertugas di bidang :

- a. Laundry, pelayanan cucian khusus tamu hotel.
- b. Public area, yaitu pelayanan di bidang perawatan dan kebersihan, terdiri dari :
 - 1) Room attendant, pemeliharaan kelengkapan kamar
 - 2) Florist, pelayanan pemesanan rangkaian bunga
 - 3) Gardener, perawatan taman
 - 4) Driver, pelayanan sopir
 - 5) Administration, melakukan hubungan dengan front office manager dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan tamu

Departemen ini memiliki tanggung jawab langsung kepada GM, dan berwenang melakukan tugasnya di bidang kebersihan dan pemeliharaan setiap bagian dari hotel agar tetap terjaga kenyamanannya.

4. Food and Beverage Manager (F&B Mgr)

Dalam departemen ini terbagi dua bagian, yaitu :

- a. Kichen, dikepalai oleh seorang kepala dapur (chef office), terdiri dari :
 1. Indonesian food, untuk menyediakan masakan Indonesia
 2. Western kichen, untuk menyediakan masakan eropa
- b. Restaurant dikepalai oleh seorang Restaurant Manager (RM), berhubungan dengan service tertentu yang diberikan oleh hotel, yaitu :
 1. Indigo Restaurant (Ind), restoran yang melayani khusus untuk masakan eropa
 2. Room Service, pelayanan yang khusus diberikan kepada para tamu hotel.

3. Banquet, layanan khusus hotel untuk kegiatan pertemuan (meeting) dan resepsi pernikahan (wedding)
4. Stewarding, kegiatan dalam perawatan alat-alat dapur.

Departemen yang bertanggung-jawab kepada GM tentang penyediaan makanan baik bagi para tamu hotel maupun penjualan secara langsung.

Berwenang untuk melakukan kegiatan penyediaan makanan dan minuman (food and Beverage) dan pengelolannya.

5. Front Office Manager (FOM)

Bagian dari kegiatan hotel yang berhubungan dengan pelayanan kepada tamu hotel, tentang :

- a. Administration, melakukan pencatatan data-data dari tamu hotel dan waktu kunjungan mereka.
- b. Guest Relation Agent (GRA), resepsionis yang langsung memberikan informasi kepada para tamu hotel dan menghubungkan mereka pada pelayanan yang diperlukan.]
- c. Concierge (CO), membantu tamu dari mulai dari resepsionis hingga kamar. Meliputi bagian Busines centre yang melayani kebutuhan e-mail, faksimile dan surat menyurat para tamu hotel.
- d. Telepon operator (TO), bagian dari FOM untuk melayani hubungan telepon.

Front office bertanggung jawab langsung kepada General Manager tentang pelayanan kepada para tamu hotel, dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Berwenang untuk melakukan kerja sama pada departemen yang ada untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel tersebut.

6. Security

Merupakan tenaga kerja yang bertugas dalam memelihara keamanan hotel. Bertanggung jawab kepada GM tentang tugas tersebut, serta berwenang penuh dalam menjaga keamanan hotel, karyawan dan para tamu hotel. Pada bagian ini setiap kelompok yang berjaga dipimpin oleh seorang team leader.

4.1.3 Personalia Perusahaan

1. Klasifikasi Tenaga Kerja

Tenaga kerja yang ada di Hotel Margo Utomo, Banyuwangi diklasifikasikan (dibedakan) menjadi lima tingkat karier, terdiri dari :

a. Executive

Merupakan jenjang karier tertinggi dan memiliki kebijakan yang sangat berpengaruh dan bertanggung jawab penuh dalam kegiatan hotel.

b. Departement Head

Mengepalai sebuah departemen, kebijakannya terbatas pada departemen yang dipimpinnya.

c. Manager

Bertanggung jawab kepada kepala departemen serta melaksanakan salah satu kegiatan yang terdapat dalam departemen tersebut.

d. Senior Supervisor

Manajer untuk melaksanakan pengawasan tentang pelaksanaan kebijakan departemen dibantu oleh senior supervisor.

e. Staff Supervisor

Merupakan staff supervisor yang melaksanakan dan memimpin suatu kegiatan operasional secara langsung.

2. Jumlah tenaga kerja

Hotel Margo Utomo memiliki tenaga kerja keseluruhan berjumlah 36 karyawan, dengan rincian pada tabel 1.

**Tabel 1 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Jumlah tenaga kerja Tahun 2001**

Departemen	Jumlah Tenaga Kerja
General Manager	1 orang
Engineering	4 orang
House keeping	7 orang
Food and Beverage	13 orang
Front office	5 orang
Security	6 orang

Sumber : Hotel Margo Utomo (data tahun 2001)

4.1.4 Jam Kerja

Aktivitas usaha yang berlangsung di Hotel Margo Utomo terdiri dari dua Shift waktu, pagi dan sore. Karyawan Hotel dibagi dalam satu sistem waktu kerja yaitu:

1. Karyawan operasional , adalah 6 hari kerja 1 hari libur, waktu kerja 8jam dengan istirahat selama 1 jam.

2. Karyawan administrasi , adalah 6 hari kerja 1 hari libur, waktu kerja 8 jam dengan istirahat selama 1 jam.

Pembagian shift karyawan menggunakan sistem rolling (perputaran), artinya setiap karyawan selama dalam waktu satu bulan mengalami kerja shift baik pagi maupun sore. Sistem seperti ini dilakukan manajemen dengan tujuan agar karyawan tidak mengalami kebosanan. Selain itu suasana familier selalu berusaha diciptakan pihak manajemen agar tercipta pelayanan yang baik untuk setiap pengunjung hotel yang datang.

4.1.5 Sistem pengupahan

Sistem pengupahan yang berlaku di hotel Margo Utomo Banyuwangi, dibedakan atas tiga jenis upah, yaitu:

1. Upah bulanan
Merupakan gaji yang diberikan kepada karyawan hotel dalam jangka waktu satu bulan.
2. Upah service
Upah yang diberikan kepada karyawan operasional hotel yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu hotel
3. Upah lembur
Upah kerja bagi karyawan yang melaksanakan kegiatannya diluar waktu kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan berdasarkan permintaan hotel.

4.1.6 Pengolahan Tenaga Kerja

Merupakan hal-hal yang dilakukan dalam rangka mengatur kegiatan personalia dari mulai perekrutan tenaga kerja, pemeliharaan serta penyelesaian masalah-masalah yang terjadi didalamnya.

1. Sistem perekrutan karyawan

Tenaga kerja pada Margo Utomo Banyuwangi direkrut melalui sistem,

1. Lamaran kerja, karyawan yang diterima adalah dari luar yang lulus seleksi dari para pelamar yang diterima.
2. Tenaga Casual, merupakan tenaga kerja training yang direkrut langsung oleh hotel berdasarkan kriteia tertentu.
3. Transfer, karyawan hotel yang menduduki posisi baru pada tingkat yang sama tetapi pada departemen yang berbeda.
4. Promosi, karyawan yang diangkat untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi.

2. Pemeliharaan Karyawan

Dalam usaha mempertahankan karyawannya, hotel melakukan pemeliharaan terhadap mereka yang sifatnya dapat memberikan keyakinan dan kepastian kerja bagi karyawan tersebut. Pemeliharaan itu meliputi :

1. Upah kerja kompetitif

Dalam hal ini hotel berusaha memberikan tingkat upah yang lebih baik dan jenis upah yang beragam bagi karyawan hotel disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dan tingkat upah yang berlaku umum.

2. Asuransi Kesehatan

Asuransi ini diberikan kepada agar mereka memiliki rasa aman dalam pelaksanaan kerjanya.

3. Jaminan Hari Tua

Merupakan jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan apabila karyawan tersebut telah selesai masa kerjanya.

4. Guest coment

Perusahaan memberikan kesempatan khusus bagi para tamu hotel untuk menilai hasil kerja karyawan yang telah diberikan pada mereka.

5. Forum Komunikasi Bipartit

Forum komunikasi yang dibentuk untuk menjalin hubungan antara perusahaan dengan karyawan ataupun menyelesaikan masalah yang timbul di antara mereka.

6. Netma

Lembaga yang dibentuk oleh perusahaan untuk menampung keluhan-keluhan dari karyawan selama menjalankan aktivitasnya.

3. Sanksi

Perusahaan juga menerapkan sanksi bagi setiap karyawan hotel yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan kerja yang berlaku. Dan perusahaan juga melaksanakan teguran kepada karyawan yang melanggar, meliputi:

a. Peringatan lisan

Pelanggaran ringan cukup diberi peringatan lisan, tetapi tetap akan dicatat dan salinannya dikirim ke bagian personalia untuk dicatat.

b. Peringatan tertulis

Peringatan tertulis ini dibuat apabila ada pelanggaran atau pekerja yang prestasi kerjanya buruk, yang kemudian atau nantinya akan menjadi pertimbangan sehingga kenaikan gaji pertahunnya akan dikurangi dari jumlah sebenarnya atau karyawan tersebut di berhentikan. Ketika peringatan tertulis diberikan, karyawan yang bersangkutan diminta untuk menandatangani . Penolakan penandatanganan akan disaksikan dan dicatat. Peringatan tersebut akan diberikan kepada karyawan yang bersangkutan setelah ditandatangani. Sekali saja surat peringatan itu diberikan, akan dicatat dalam file pribadi karyawan tersebut dalam satu tahun.

c. Peringatan tertulis akhir

Merupakan peringatan terakhir yang mendekati pemecatan, atau setelah diberi peringatan tertulis dua kali. Di sebut sebagai

- peringatan terakhir. Peringatan ini hanya dikeluarkan oleh kepala bagian yang berhubungan, diketahui oleh bagian personalia dan disetujui oleh kepala divisi
- d. Pemecatan dengan segera
- Berarti pemecatan yang diberikan untuk pelanggaran yang paling serius. Dalam kasus ini karyawan harus menerima sanksi pemecatan, dan hanya berhak menerima pembayaran penuh sampai saat tanggal terjadinya pelanggaran tersebut.

4.1.7 Bidang Usaha

Bidang usaha yang dimiliki oleh Hotel Margo Utomo Banyuwangi antara lain :

- a. Tour yaitu terdiri dari baluran tour, kawah ijen tour, sukamade tour, jungle tour dan andong tour.
- b. Perahan susu
- c. Rapping (arung jeram)
- d. Perkebunan
- e. Big plantation dan mini plantation

4.1.8 Daerah pemasaran

Hotel Margo Utomo Banyuwangi memiliki daerah pemasaran yang cukup luas selain di wilayah Banyuwangi dan sekitarnya , Hotel ini melakukan kegiatan pemasaran diluar daerah dengan menggunakan travel agency yaitu meliputi wilayah Eropa dan Asia.

Sedangkan pangsa pasar yang dimiliki oleh Hotel Margo Utomo terdiri dari :

- a. Usahawan , yang melakukan kegiatan usahanya dikota Banyuwangi

- b. Birokrat, yang melaksanakan kepentingan dinas di Banyuwangi
- c. Menengah keatas, para golongan ini yang kebetulan berkunjung baik dalam rangka bekerja ataupun rekreasi
- d. Kegiatan pesta ulang tahun, resepsi pernikahan dan pertemuan.
- e. Tamu-tamu dari travel agency.

Perkembangan tamu yang berkunjung ke Hotel Margo Utomo selama tahun 2000 dapat di lihat pada tabel 2 berikut :

**Tabel 2 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Perkembangan Tingkat Hunian**

Tri Wulan	Tahun	2000	2001
I		452	463
II		405	-
III		396	-
IV		475	-

Sumber : Hotel Margo Utomo Banyuwangi

4.1.9 Fasilitas Hotel

Hotel Margo Utomo yang berlokasi di Banyuwangi ini memiliki fasilitas hotel berupa:

- a. 56 buah kamar yang lapang.
Dengan kategori rupiah dan dolar yakni, untuk domestik Rp 125.000,-
Dan untuk asing \$25 untuk double dan single \$19.
- b. Ruang pertemuan dan perjamuan dengan fasilitas hingga 250 orang
- c. Perpustakaan
- d. Kolam renang
- e. Lapangan basket

f. Restouran dan Bar, terdiri dari :

1. Eropa food, khusus melayani masakan Eropa
2. Indonesian food, khusus untuk melayani masakan Indonesia
3. Lobby lounge, ruang lobby yang nyaman
4. Pool Bar, bar yang terdapat disisi kolam renang .

Keseluruhan fasilitas diatas ditampilkan dalam suatu pelayanan dan suasana hotel yang sangat nyaman.

4.2 Analisis Data

Analisis data adalah tahap pengolahan data dari data hasil kuisiner dan wawancara dengan cara yang telah dilakukan dalam rangka penelitian terhadap sikap dan perilaku karyawan. Pada tahap ini data yang diperoleh diolah untuk mengetahui nilai sikap dan perilaku karyawan tersebut terhadap pekerjaannya.

Tahap selanjutnya dari hasil data yang diperoleh akan dianalisis lebih mendalam tentang keadaan yang terjadi pada sikap dan perilaku karyawan sesuai dengan tujuan. Dalam penelitian ini kondisi sikap dan perilaku karyawan tersebut akan ditampilkan dalam suatu angka, sehingga dapat diukur dan diketahui sejauh mana nilai sikap dan perilaku karyawan tersebut.

4.2.1 Menentukan Nilai Sikap Karyawan

Nilai sikap karyawan ditentukan dengan cara menghitung nilai atribut dari variabel keyakinan (b_i) dan nilai atribut dari variabel evaluasi (e_i) dengan menggunakan rumus model sikap Fishbein (Hussein Umar, 1998 : 270).

$$AB = \sum_{i=1}^n (b_i)(e_i)$$

Keterangan :

AB : Sikap total individu terhadap obyek tertentu

bi : kekuatan keyakinan karyawan bahwa obyek memiliki atribut i

ei : evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut i

n : jumlah kriteria atribut yang relevan.

Tahap pertama dari model sikap Fishbein adalah perhitungan tentang variabel keyakinan untuk bekerja yang merupakan rangkuman keyakinan karyawan sebelum bekerja di Hotel Margo Utomo Banyuwangi, seperti terlihat pada tabel 3 :

**Tabel 3 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai atribut dari variabel keyakinan**

Atribut	SS	S	AS	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	-1	-2	-3	
Gaji	25	7	3	0	0	0	2,63
Ilmu	20	10	5	0	0	0	2,43
Suasana	26	4	3	1	1	0	2,51
Status	30	3	1	1	0	0	2,74
Sosialisasi	15	12	3	2	2	1	1,80
Penghargaan	13	18	1	2	1	0	2,05
Aktualisasi	20	9	3	2	1	0	2,20
Cita-cita	17	12	1	3	2	0	1,97

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa keyakinan karyawan untuk melakukan pekerjaannya, sebagian besar didorong oleh keinginan untuk mendapatkan keadaan yang lebih baik terhadap atribut yang ditawarkan. Ini dapat dilihat dari jawaban sebagian responden yang memilih sangat setuju (SS) dan setuju (S) terhadap keseluruhan atribut yang ditawarkan.

Untuk semua karyawan merasa bahwa semua atribut yang ditawarkan bukan merupakan tujuan utama mereka dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal ini dapat dilihat karena ada sebagian kecil karyawan memilih agak setuju (AS) dan tidak setuju (TS) seperti pada atribut sosialisasi, penghargaan dan cita-cita.

Tahap berikutnya adalah mengevaluasi sikap karyawan terhadap atribut setelah mereka bekerja di Hotel Margo Utomo Banyuwangi, atribut yang digunakan sama dengan tabel 3. Hasil perhitungannya seperti terlihat pada tabel 4 :

**Tabel 4 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai atribut dari variabel evaluasi**

Atribut	SS	S	AS	ATS	TS	STS	Rata-rata Tertimbang
	3	2	1	-1	-2	-3	
Gaji	20	15	0	0	0	0	2,57
Ilmu	12	13	2	5	2	1	1,57
Suasana	18	10	2	2	1	2	1,89
Status	15	11	5	3	1	0	1,91
Sosialisasi	21	11	1	2	0	0	2,40
Penghargaan	19	13	2	1	1	1	2,40
Aktualisasi	17	13	5	0	0	0	2,34
Cita-cita	13	11	7	2	1	1	1,74

Sumber : Lampiran 3

Seperti halnya alasan sebelum karyawan bekerja, sebagian karyawan tetap memilih setuju (S) dan sangat setuju (SS). Besar kemungkinan hal ini disebabkan karena pekerjaan sebagai karyawan Hotel Margo Utomo Banyuwangi memang menjadi keinginan mereka dan fasilitas yang diberikan pihak manajemen hotel kepada karyawannya sesuai dengan harapan mereka sebelum mereka bekerja.

Namun demikian, terjadi banyak pergeseran sikap karyawan ketika mereka bekerja terhadap atribut. Perubahan yang lebih baik adalah atribut aktualisasi, jika sebelum bekerja masih ada responden yang menganggap mereka tidak bisa beraktualisasi, 2 orang agak tidak setuju (ATS) dan 1 orang tidak setuju (TS). Namun setelah mereka bekerja hal tersebut hilang. Mungkin bagi karyawan aktualisasi adalah bagian terpenting dari keberhasilan mereka bekerja.

Selain aktualisasi dan sosialisasi pergeseran yang paling menonjol adalah pada gaji. Walau sebelumnya mereka masih menyangsikan gaji yang akan diperoleh tidak memuaskan (3 responden). Namun setelah mereka bekerja semua responden berada pada jawaban yang puas (setuju) dan sangat puas (sangat setuju). Hal ini disebabkan gaji yang diberikan perusahaan jauh di atas UMR yang berlaku di daerah Jawa Timur.

Sedangkan atribut-atribut yang bergeser ke arah yang berlainan dengan harapan adalah ilmu dan suasana. Sebelum mereka bekerja, anggapan mereka bahwa ilmu yang mereka peroleh akan mampu terapkan dalam bidang pekerjaan mereka. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jawaban yang berada pada rentang setuju (S) dan sangat setuju (SS). Tetapi pada saat mereka bekerja kenyataannya ada sebagian karyawan yang beranggapan bahwa tidak semua ilmu yang dimiliki mampu diaplikasikan dalam dunia kerja. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang agak tidak setuju (ATS) sebanyak 5 orang, tidak setuju 2 (TS) orang dan bahkan sangat tidak setuju (STS) 1 orang.

Seperti halnya ilmu, atribut suasana juga mengalami hal yang serupa. Jika sebelum mereka bekerja tidak responden yang menjawab sangat tidak setuju, maka setelah kondisi kerja mereka alami terjadi perubahan penilaian. Ini terlihat dari adanya responden yang berpendapat bahwa sangat tidak setuju (STS) dengan suasana yang ada dalam perusahaan.

Setelah diketahui nilai variabel keyakinan dan evaluasi terhadap variabel tersebut, maka langkah selanjutnya adalah menentukan nilai sikap karyawan dengan cara mengalihkan nilai variabel keyakinan (b_i) dengan nilai variabel evaluasi (e_i) dari masing-masing atribut seperti pada tabel 5.

Tabel 5 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai sikap karyawan terhadap pekerjaannya

Atribut	Keyakinan (b_i)	Evaluasi (e_i)	Total $AB = (b_i) \times (e_i)$
Gaji	2,63	2,57	6,7591
Ilmu	2,43	1,57	3,8151
Suasana	2,51	1,89	4,7439
Status	2,74	1,91	5,2334
Sosialisasi	1,80	2,40	4,3200
Penghargaan	2,05	2,40	4,9200
Aktualisasi	2,20	2,34	5,1480
Cita-cita	1,97	1,74	3,4278
Jumlah			+38,3673

Sumber : Tabel 3,4

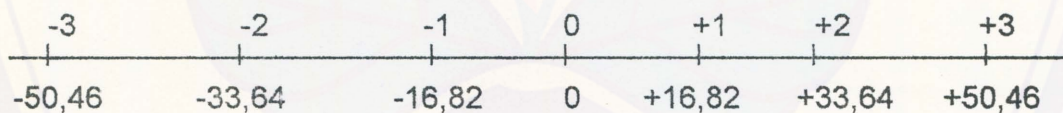
Untuk mengetahui sikap karyawan +38,3673 itu berada pada skala penilaian yang mana, dihitung terlebih dahulu skor maksimum untuk sikap sebagai berikut (Husein Umar, 1998:275) :

**Tabel 6 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Skor maksimum sikap**

Atribut	Keyakinan ideal (1)	Evaluasi (2)	Total (1) x (2)
Gaji	3	2,57	7,71
Ilmu	3	1,57	4,71
Suasana	3	1,89	5,67
Status	3	1,91	5,73
Sosialisasi	3	2,40	7,20
Penghargaan	3	2,40	7,20
Aktualisasi	3	2,34	7,02
Cita-cita	3	1,74	5,22
	Jumlah		50,46

Sumber : Tabel 5

Oleh karena rentang skor + 3 sangat baik dan -3 sangat tidak baik. Maka rentang nilai sikap maksimum adalah +50,46 dan minimum adalah -50,46 terlihat pada skala berikut ini.



Berdasarkan skala di atas, maka nilai sikap karyawan terhadap pekerjaannya menurut hasil penelitian yang nilainya + 38,3673 berada pada kategori antara baik dan sangat baik.

4.2.2 Menentukan Nilai Perilaku Karyawan

Untuk menentukan nilai perilaku karyawan diperlukan beberapa tahapan, yaitu :

1. Menentukan nilai norma subyektif

Nilai norma subyektif (SN) dicari sebelum melakukan perhitungan terhadap nilai perilaku karyawan. Menurut Hussein Umar (1998 , 270), nilai ini merupakan komponen eksternal individu yang mempunyai pengaruh terhadap perilaku individu. Nilai SN dicari dengan cara mengalikan antara nilai atribut dari kepercayaan normatif dengan nilai atribut dari variabel motivasi, berdasarkan rumus :

$$SN = \sum_{i=1}^m (NBj) (MCj)$$

Keterangan :

- SN = Norma subyektif
 NBj = Keyakinan normatif individu
 MCj = Motivasi karyawan
 m = Banyaknya referen yang relevan

Atribut yang digunakan untuk model maksud perilaku Fishbein dalam penelitian ini seperti tabel berikut :

**Tabel 7 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Atribut untuk model maksud perilaku**

Nomor	Atribut	Kode atribut
1.	Teman	Teman
2.	Orang lain	Orang
3.	Iklan lowongan kerja	Iklan
4.	Anggota Keluarga	keluarga

Sumber : (Hussein Umar, 1998 : 272)

Dari hasil kuisioner, perlu dicari nilai atribut dari variabel keyakinan normatif karyawan. Nilai ini merupakan nilai yang diberikan karyawan terhadap suatu atribut yang merupakan pengaruh orang lain terhadap diri karyawan. Nilai atribut dari variabel keyakinan normatif karyawan dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai atribut dari variabel keyakinan normatif

Atribut	SS	S	AS	ATS	TS	STS	Rata-rata tertimbang
	3	2	1	-1	-2	-3	
Teman	2	5	3	10	6	9	-0,86
Orang	0	0	7	1	22	5	-1,51
Iklan	21	5	6	3	0	0	2,17
Keluarga	12	15	5	2	1	0	1,91

Sumber : Lampiran 4

Dari tabel 8 di atas diketahui banyak perilaku karyawan terhadap pekerjaannya tidak banyak dipengaruhi oleh teman dan orang lain. Sebagian besar karyawan, sepakat bahwa mereka bekerja bukan karena pengaruh teman dan orang lain, tetapi lebih karena keinginan mereka sendiri. Tetapi walaupun begitu masih ada sebagian kecil karyawan yang merasa bahwa mereka bekerja disebabkan oleh pengaruh teman dan orang lain. Ini terlihat dari karyawan yang setuju dipengaruhi teman (5 orang), sangat setuju (2orang) dan agak setuju (3 orang).

Atribut yang paling mempengaruhi karyawan dalam bekerja adalah ajakan, keluarga dan iklan lowongan pekerjaan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi. Sebagian besar karyawan setuju (S) dan sangat setuju (SS) bahwa perilaku mereka dipengaruhi oleh keluarga. Sedangkan sebagian kecil menjawab agak setuju (AS), agak tidak setuju (ATS) dan tidak setuju (TS). Untuk iklan lowongan pekerjaan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi, ternyata

sebagian besar karyawan sangat setuju (SS) bahwa perilaku mereka dalam bekerja dipengaruhi oleh iklan lowongan pekerjaan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi.

Setelah diketahui nilai atribut dari variabel keyakinan normatif (NBj) kemudian dicari nilai atribut dari variabel motivasi karyawan (MCj). Jenis atribut dari variabel motivasi sama dengan atribut keyakinan normatif. Atribut pada variabel motivasi ini merupakan penilaian karyawan tentang kemungkinan mereka terpengaruh oleh orang lain dapat di lihat pada tabel 9 berikut ini :

**Tabel 9 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai atribut dari variabel motivasi**

Atribut	SS	S	AS	ATS	TS	STS	Rata-rata tertimbang
	3	2	1	-1	-2	-3	
Teman	5	1	9	8	7	5	-0,31
Orang,	1	6	2	5	16	5	-1,00
Iklan	15	17	2	1	0	0	2,29
Keluarga	13	11	7	1	1	2	1,63

Sumber : lampiran 5

Adanya pengaruh eksternal yang dialami seorang karyawan menyebabkan untuk atribut teman dan orang lain, tingkat pengaruhnya sangat beragam. Untuk karyawan yang memang tidak setuju mereka termotivasi kedua atribut tetap mendominasi dengan memilih tidak setuju (TS) atribut keluarga dari iklan tetap berpengaruh sangat kuat terhadap perilaku yang dialami karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk bekerja.

Selanjutnya setelah diketahui NBj (tabel 8) dan MCj (tabel 9), maka dilakukan perhitungan dengan mengalihkan kedua komponen tersebut seperti pada tabel 10 berikut ini :

**Tabel 10 : Hotel Margo Utomo Banyuwangi
Nilai norma subyektif**

Atribut	Keyakinan normatif (NBj)	Motivasi (MCj)	SN = (NBj) x (MCj)
Teman	-0,86	-0,31	0,2666
Orang	-1,51	-1,00	1,5100
Iklan	2,17	2,29	4,9693
Keluarga	1,91	1,63	3,1133
Norma Subyektif SN			+9,8592

Sumber : Tabel 8, 9

Angka + 9,8592 menunjukkan bahwa mayoritas responden tetap memiliki perilaku yang baik terhadap pekerjaan mereka. Tanda positif mengindikasikan bahwa pengaruh eksternal terhadap responden walaupun besar tetapi tidak mampu menutupi pengaruh intern (keinginan bekerja karena dorongan sendiri) yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini sangat baik, karena motivasi internal akan lebih berarti dan efektif untuk mendukung kinerja seseorang daripada motivasi eksternal yang terkadang dipaksakan.

4.2.3 Menentukan Nilai Maksud Perilaku Karyawan

Untuk mencari nilai maksud perilaku digunakan rumus Fishbein, sebagai berikut (Hussein Umar, 1998 : 270) :

$$B \approx BI = W1 (AB) + W2 (SN), \text{ dimana :}$$

B : Perilaku

BI : Maksud perilaku

AB : Sikap terhadap pelaksanaan perilaku B

SN : Norma subyektif

W1, W2 : Bobot yang ditentukan secara empiris yang menggambarkan pengaruh relatif dari komponen

Nilai maksud perilaku ekuivalen dengan nilai perilaku karena tidak ada penghitungan terhadap faktor lain.

Menurut Bella Bitta sebagaimana dikutip Hussein Umar (1998, 276), berdasarkan data empiris dapat dirumuskan bahwa nilai $W1 = 0,6$ dan $W2 = 0,4$ (jumlah nilai $W1$ dan $W2 = 1,0$ dan $W1$ lebih besar $W2$).

Nilai perilaku dari karyawan Hotel Margo Utomo Banyuwangi adalah :

Diketahui :

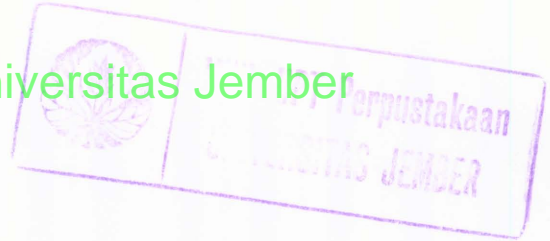
Nilai sikap (AB) = +38,3673

Nilai norma subyektif (SN) = +9,8592, maka nilai maksud perilaku :

$$\begin{aligned} B \approx BI &= W1 (AB) + W2 (SN) \\ &= 0,6 (38,3673) + 0,4 (9,8592) \\ &= 23,0204 + 3,9437 \\ &= 26,9641 \end{aligned}$$

Oleh karena nilai BI adalah positif (lebih besar dari nol), maka perilaku karyawan terhadap pekerjaannya adalah baik. Perilaku karyawan yang baik ini sebagai akibat dari konsistensi penilaian karyawan terhadap atribut keyakinan normatif (dorongan dari orang lain terhadap seseorang untuk bekerja) dan motivasi (adanya kemungkinan dorongan dari orang lain untuk bekerja).

Perilaku karyawan yang baik terhadap pekerjaannya sebagai indikasi bahwa mereka memiliki motivasi yang kuat untuk bekerja. Hal ini sangat berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, Sehingga tujuan perusahaan untuk memaksimalkan pendapatan dapat tercapai.



V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pada bab IV dan hasil wawancara serta pengamatan langsung yang dilakukan terhadap karyawan di Hotel Margo Utomo Banyuwangi, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya adalah positif. Keadaan sikap dan perilaku karyawan tersebut adalah :

1. Sikap karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan perhitungan menurut model sikap Fishbein adalah $+ 38,3673$. Ini mengindikasikan bahwa karyawan menganggap pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan. Dimana sikap ini akan membuat karyawan bekerja dengan baik. Kategori sikap yang dialami oleh karyawan hotel terhadap pekerjaannya adalah mendekati sangat baik, hal ini dapat terlihat dari skala yang ada yaitu nilai sikap karyawan terdapat diantara $+33,64$ (baik) dengan angka $+50,46$ (sangat baik).
2. Perilaku karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan perhitungan menurut model Fishbein adalah positif. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan sebesar $+26,9641$. Nilai positif dari karyawan menunjukkan perubahan yang baik untuk melakukan pekerjaannya.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis dalam rangka untuk mempertahankan kondisi sikap dan perilaku positif karyawan hotel Margo Utomo Banyuwangi saat ini serta untuk pengembangan penelitian berikutnya, maka perlu adanya :

1. Suasana perusahaan harus diupayakan untuk lebih kondusif lagi, sehingga mampu untuk mendorong karyawan menyenangi pekerjaannya. Sebab ada kecenderungan pada sebagian karyawan suasana perusahaan kurang mendukung bagi mereka untuk bekerja.
2. Perusahaan harus lebih jeli lagi untuk memberikan kompensasi berupa penghargaan pada karyawannya baik yang berupa material maupun non material. Hal ini penting sebab ternyata penghargaan kurang diberikan perusahaan pada sebagian karyawan, sehingga cita-cita mereka seperti terhalangi.
3. Motivasi perlu dikuatkan sebab sebagian besar karyawan dipengaruhi oleh orang lain. Pengaruh eksternal jika tidak diimbangi oleh motivasi internal akan membuat kerja karyawan menjadi setengah-setengah.
4. Evaluasi terhadap sikap dan perilaku karyawan dalam upaya mengetahui sikap dan perilaku karyawan, perlu diadakan secara teratur. Hal ini harus dilakukan agar kondisi positif dari sikap dan perilaku karyawan yang ada sekarang dapat dipertahankan

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Wancevich, Donnely, 1996, *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*, Binapura Aksara, Jakarta.
- Hawkin, Roger and Corney, 1995, *Business Research Methods*, Fifth Edition, Terjamaha, Kent Publishing Company, England
- Henry Simamora, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN Yogya, Yogyakarta
- Hersey Paul, Balncard H Kennenth, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta
- Hussein Umar, 1998, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- M. Irfan Jasri, 2000, *Analisis Sikap dan Perilaku Tenaga Kerja Bidang Pelayanan Terhadap Pekerjaannya di Hotel Majapahit Surabaya*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember, Jember (Tidak dipublikasikan)
- Wexley Kennenth, Gary Yuki, 1992, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*, Rinek Cipta, Jakarta
- Yusuf Suit, Aimasdi, 1996, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- _____, 2000, *Buku Pegangan Pegawai Hotel Margo Utomo Banyuwangi*.

LAMPIRAN 1: KUISIONER

DAFTAR PERTANYAAN

ANALISIS SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN TERHADAP PEKERJAAN
YANG DILAKUKANNYA PADA HOTEL MARGO UTOMO BANYUWANGI

Nama :

Departemen :

Nomor Responden :

Daftar pertanyaan ini untuk mengetahui tanggapan tenaga kerja terhadap suatu atribut dari variabel yang ada, dengan skala skor:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

AS : Agak Setuju

ATS : Agak Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengisian pertanyaan diharapkan berdasarkan kondisi nyata yang dialami oleh tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan memberi tanda (X) pada kolom jawaban.

• **Variabel Keyakinan untuk bekerja**

Merupakan tanggapan atau harapan anda terhadap pekerjaan yang anda lakukan sebelum diterima bekerja.

SS S AS ATS TS STS

1. Anda ingin mendapatkan gaji yang baik :
2. Anda ingin mengimplementasikan ilmu :
3. Anda ingin memiliki suasana baru :
4. Anda ingin meningkatkan status di masyarakat :
5. Untuk memenuhi kebutuhan akan sosialisasi :
6. Untuk memenuhi kebutuhan akan penghargaan :
7. Untuk memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri :
8. Jenis pekerjaan yang sesuai cita-cita :

• **Variabel Evaluasi**

Merupakan tanggapan Anda terhadap pekerjaan anda setelah diterima bekerja

SS S AS ATS TS STS

1. Anda ingin mendapatkan gaji yang baik :
2. Anda ingin mengimplementasikan ilmu :
3. Anda ingin memiliki suasana baru :
4. Anda ingin meningkatkan status di masyarakat :
5. Untuk memenuhi kebutuhan akan sosialisasi :

SS S AS ATS TS STS

6. Untuk memenuhi kebutuhan akan penghargaan :
7. Untuk memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri :
8. Jenis pekerjaan yang sesuai cita-cita :

• **Variabel keyakinan normatif**

Merupakan pengaruh orang lain terhadap anda untuk bekerja.

SS S AS ATS TS STS

1. Anda bekerja karena dorongan orangtua anda :
2. Anda bekerja karena pengaruh orang lain :
3. Anda bekerja karena pengaruh teman anda :
4. Anda bekerja karena tertarik iklan lowongan :

• **Variabel Motivasi**

Kemungkinan anda termotivasi oleh pengaruh orang lain untuk mau bekerja.

SS S AS ATS TS STS

1. Anda bekerja karena dorongan orangtua anda :
2. Anda bekerja karena pengaruh orang lain :
3. Anda bekerja karena teman anda :
4. Anda bekerja karena tertarik iklan lowongan :

• **Pendapat anda tentang pekerjaan pada bidang pelayanan di hotel ini:**

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Nilai Atribut dari Variabel Keyakinan

Responden / Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Gaji	A S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	A S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S		
Ilmu	A S	S S	A S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	A S	A S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	
Suasana	S S	S S	S S	S S	S S	T S	S S	S S	S S	S S	A S	A S	A S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	
Status	A S	A S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S
Sosialisasi	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	A T S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S
Penghargaan	T S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	A S	A T S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S
Aktualisasi	S S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S
Cita-Cita	T S	S S	S S	S S	T S	S S	S S	S S	S S	A S	A S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	A T S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S	S S

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2001

Lampiran 3 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Nilai Atribut dari Variabel Evaluasi

Responden / Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
Gaji	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
Ilmu	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	A	T	S	S	S	A	T	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
Suasana	S	T	S	S	S	S	S	T	S	S	S	S	S	S	A	T	S	S	A	T	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
Status	T	S	S	S	A	S	S	S	S	A	S	S	A	T	S	A	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Sosialisasi	S	S	S	A	S	A	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Penghargaan	S	T	S	S	S	S	S	S	S	S	T	S	S	S	S	S	A	T	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Aktualisasi	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Cita Cita	A	S	S	S	S	A	S	A	S	S	S	T	S	A	S	A	S	S	A	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2001

Lampiran 4 : Rekapitulasi Hasil Penelitian Nilai Atribut dari Variabel Keyakinan Normatif

Responden / Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
Teman	T S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	T S	A S	A T S	S T S	A T S	A S	T S	A T S	S	A T S	S T S	S	T S	A T S	S T S	T S	S	S T S	S	S T S	S T S	S T S	S T S	S	S T S	S T S	S T S		
Orang	A S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	A S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	
Iklan	A S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S	T S
Keluarga	T S	S S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	A S	

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2001

Lampiran 5 : Rekapitulasi Hasil Penelitian
 Nilai Atribut dari Variabel Motivasi

Responden / Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Teman	S	A	A	A	S	S	A	T	S	T	A	S	A	A	T	S	S	A	A	T	T	A	T	S	S	S	S	T	A	S	A	A	T	T	S
Orang	S	T	T	S	T	T	S	S	S	T	T	S	T	T	T	S	S	T	T	T	S	S	S	A	A	S	S	T	S	S	A	T	T	A	A
Iklan	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Keluarga	S	S	A	S	S	A	A	S	S	A	S	S	S	S	A	S	S	A	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2001

SURAT KETERANGAN
NO.00021/MUAR/KM/IV/01

Menerangkan yang tersebut dibawah ini telah melakukan kunjungan penelitian di MARGO UTOMO *Agro Resort* Kalibaru, Banyuwangi.

NAMA/NIM : TITIN DWI HARIYANI/96-201
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi/Manajemen
ALAMAT : Jalan Bangka II/22 Jember
JUDUL PENELITIAN : Analisis Sikap dan Perilaku Tenaga Kerja Bidang Pelayanan di Hotel Margo Utomo Agro Resort di Banyuwangi

LOKASI : Banyuwangi
LAMA PENELITIAN : 2 (dua) bulan

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Kalibaru, 13 April 2001
MARGO UTOMO *Agro Resort*


for **KETUT MARJAYA**
General Manager

MARGO UTOMO
Agro Resort
KALIBARU