

## **Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Karyawan di Departemen Front Office Hotel Aryaduta Manado**

**Taroreh Michaela Megumi<sup>1</sup>, Pearl Loesye Wenas<sup>2</sup>, Seska M. H. Mengko<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup> Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: <sup>1</sup> michaela.m.taroreh@gmail.com

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan terhadap produktivitas karyawan di Departemen Front Office Hotel Aryaduta Manado. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, kedisiplinan karyawan menjadi faktor penting untuk mencapai produktivitas optimal dan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, di mana seluruh populasi karyawan front office sebanyak 11 orang dijadikan sampel melalui teknik sensus. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, uji korelasi, dan uji linearitas dengan bantuan SPSS 30.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,874 atau 87,4%, nilai  $t$  hitung sebesar 7,899 >  $t$  tabel 2,262 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien korelasi sebesar 0,935 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedisiplinan dan produktivitas. Temuan ini memperkuat teori bahwa disiplin tinggi berkorelasi dengan peningkatan produktivitas kerja.*

*Kata Kunci – Kedisiplinan, Produktivitas, Front Office*

## ***The Effect of Discipline on Employee Productivity in The Front Office Department of Hotel Aryaduta Manado***

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of discipline on employee productivity in the Front Office Department of Hotel Aryaduta Manado. In the competitive hospitality industry, employee discipline is a key factor in achieving optimal productivity and guest satisfaction. This research uses a quantitative method with a causal associative approach, involving all 11 Front Office employees as respondents through a census technique. Data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed with simple linear regression, correlation tests, and linearity tests using SPSS 30.0. The results show that discipline has a positive and significant effect on employee productivity, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.874 or 87.4%, a  $t$ -value of 7.899 >  $t$ -table 2.262, with significance level of  $0.000 < 0.05$ . A correlation coefficient of 0.935 indicates a very strong relationship between discipline and productivity. These findings support the theory that high work discipline leads to better productivity.*

*Keywords – Discipline, Front Office, Productivity*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan pariwisata di Sulawesi Utara mencapai 15,7% pada tahun 2023 (BPS Sulut, 2023) mendorong perkembangan industri perhotelan yang menuntut kualitas pelayanan prima, terutama di departemen *Front Office* sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada tamu mulai dari reservasi hingga *check-out*. Produktivitas karyawan dalam industri perhotelan sangat ditentukan oleh tingkat kedisiplinan kerja karyawan, dimana pelayanan berkualitas mengharuskan karyawan bekerja tepat waktu, efisien, dan sesuai standar operasional. Sutrisno (2021) menegaskan bahwa kedisiplinan yang tinggi mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugasnya dan berkorelasi positif dengan produktivitas kerja. Permasalahan kedisiplinan seperti kurangnya ketelitian, keterlambatan, dan inkonsistensi dalam menjalankan prosedur standar berpotensi dapat menurunkan produktivitas karyawan dan kualitas layanan hotel.

Berdasarkan kondisi-kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengukur dan menganalisis pengaruh kedisiplinan terhadap produktivitas karyawan di departemen *Front Office* Hotel Aryaduta Manado, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan kedepan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan, sekaligus manfaat praktis berupa evaluasi objektif dan acuan kebijakan bagi pihak hotel, referensi bagi industri perhotelan dalam pengelolaan karyawan, serta rujukan akademis untuk penelitian sejenis di masa mendatang. *Front Office* Departemen merupakan pusat aktivitas strategis yang berfungsi sebagai garda terdepan hotel dalam menangani seluruh siklus layanan tamu dari reservasi hingga check out (Majid, 2017; Bagyono, 2020). Departemen ini tidak hanya berperan sebagai tempat administrasi, tetapi juga sebagai pusat layanan yang berkontribusi besar terhadap pengalaman keseluruhan tamu dan penciptaan kesan pertama yang positif.

Sedangkan Ismail (2018) mengidentifikasi tugas esensial *Front Office* meliputi penjualan kamar, registrasi tamu, pemberian layanan informasi, penanganan barang bawaan, komunikasi, pencatatan pembayaran, penyelesaian masalah tamu, dan koordinasi antar departemen. Struktur organisasi *Front Office* terdiri dari berbagai posisi mulai dari *Front Office Manager* hingga *Bell Service* yang masing-masing memiliki peran spesifik dalam memastikan kelancaran operasional dan kepuasan tamu. Kedisiplinan merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan sumber daya manusia yang menentukan keberhasilan organisasi. Sinambela (2020) mendefinisikan disiplin kerja sebagai sikap kepatuhan terhadap aturan organisasi tanpa melanggar peraturan yang ditetapkan. Definisi ini diperkuat oleh Hasibuan (2019) yang menekankan kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan individu menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Sutrisno (2021) memperluas konsep dengan menjelaskan kedisiplinan sebagai ketaatan terhadap peraturan kerja, ketetapan, dan norma organisasi baik tersurat maupun tersirat.

Rivai (dalam Sinambela, 2020) mengkategorikan disiplin ke dalam dua aspek: disiplin preventif sebagai upaya menggerakkan karyawan mengikuti pedoman kerja, dan disiplin korektif untuk mengarahkan karyawan mematuhi peraturan sesuai standar perusahaan. Produktivitas menjadi fokus pengembangan

organisasi karena dampaknya yang signifikan terhadap keberlanjutan operasional. Sutrisno (2017) mengonseptualisasikan produktivitas sebagai hubungan antara hasil (output) dan masukan (input) yang berfungsi sebagai indikator efektivitas. Fahmi (2016) memandang produktivitas sebagai pencapaian melalui optimalisasi komponen produksi, sementara Sedarmayanti (2017) memberikan dimensi psikologis dengan mendefinisikan produktivitas sebagai mentalitas yang berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Konsep produktivitas bukan sekadar rasio matematis, melainkan mencakup berbagai aspek yang melibatkan optimalisasi pemanfaatan sumber daya untuk mencapai hasil maksimal dengan sikap mental yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Landasan teoritis menunjukkan adanya korelasi positif antara kedisiplinan dan produktivitas kerja. Sukarno (dalam Sutrisno, 2021) menegaskan bahwa kedisiplinan karyawan merupakan faktor esensial yang secara signifikan mempengaruhi produktivitas kerja. Siagian (2018) memperkuat dengan menyatakan bahwa karyawan dengan kedisiplinan tinggi akan menghasilkan produktivitas yang lebih optimal. Dalam konteks Front Office Departemen, hubungan ini menjadi semakin krusial mengingat peran departemen sebagai garda terdepan yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Kedisiplinan yang tinggi dalam aspek ketepatan waktu, kepatuhan prosedur, dan konsistensi layanan akan berdampak langsung pada produktivitas karyawan dan kualitas pengalaman tamu.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi adalah seluruh karyawan *Front Office* Hotel Aryaduta Manado berjumlah 11 orang, dengan teknik sensus karena jumlah populasi yang relatif kecil.

### Jenis dan Sumber Data

- a) Data Primer dalam penelitian ini informasi yang diperoleh dari responden seluruh karyawan *Front Office* Departemen Hotel Aryaduta Manado dengan jumlah keseluruhan 11 karyawan.
- b) Data Sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber relevan seperti jurnal ilmiah, buku, serta data yang diperoleh dari Hotel.

### Metode Pengumpulan Data

- a) Survey dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan departemen *Front Office* Hotel Aryaduta Manado sebagai instrument utama, yang telah dibuat dalam bentuk *Google Form*, dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner skala likert 1-5.
- b) Studi Literatur, peneliti menggunakan sumber-sumber tertulis baik jurnal, buku, serta dokumen atau data yang diperoleh dari Hotel.

### Indikator Penelitian

- Indikator dalam penelitian ini diperoleh melalui penggabungan teori-teori peneliti terkait kemudian disintesis dan disusun menjadi indikator-indikator berdasarkan variabel.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator Penelitian
Variabel X Kedisiplinan	Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan individu dalam mematuhi seluruh peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku dengan penuh tanggung jawab, dan tanpa paksaan.	Kepatuhan terhadap operasional
		Perilaku Kerja
		Kesadaran Dan Kesediaan Menaati Peraturan
Variabel Y Produktivitas	Produktivitas adalah hubungan keluaran dan masukan dalam suatu proses kerja yang mencerminkan sikap mental yang berorientasi pada perbaikan kelanjutan dengan melibatkan optimalisasi pemanfaatan sumber daya untuk mencapai hasil yang maksimal.	Efisiensi Proses Kerja
		Pencapaian Kerja Melalui Pemanfaatan Sumber Daya
		Sikap Mental Dalam Meningkatkan Hasil Kerja

### Analisis Data

- Analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Reliabilitas, Deskriptif, Normalitas, Regresi Linear Sederhana, Uji T, Uji F, Korelasi, Dan Linearitas dengan bantuan *software* SPSS 30.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan seluruh item pada variabel kedisiplinan dan produktivitas memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,602), menandakan instrumen valid. Serta reliabilitas instrumen dinyatakan tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha  $>$  0.60 yang menunjukkan konsistensi internal yang baik.

#### Analisis Deskriptif

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kedisiplinan	11	50	75	66.82	8.483
Produktivitas	11	55	75	67.27	7.888
Valid N (listwise)	11				

Analisis deskriptif menunjukkan rata-rata skor kedisiplinan sebesar 66,82 (kategori tinggi) dengan standar deviasi 8,483. Produktivitas karyawan juga tinggi dengan

nilai rata-rata 67,27 dan standar deviasi 7,888, menunjukkan konsistensi kinerja antar responden.

### Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEDISIPLINAN	0.221	11	0.138	0.862	11	0.061
PRODUKTIVITAS	0.211	11	0.185	0.865	11	0.067

Uji normalitas dan linearitas memenuhi syarat ( $\text{sig.} > 0,05$ ). Regresi linear sederhana menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,874, artinya 87,4% variasi produktivitas dijelaskan oleh kedisiplinan. Uji t menunjukkan t hitung 7,899  $>$  t tabel 2,262 ( $\text{sig.} 0,000$ ), dan uji F menghasilkan F hitung 62,401  $>$  F tabel 5,117, membuktikan pengaruh yang signifikan. Korelasi Pearson sebesar 0,935 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedisiplinan dan produktivitas.

### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	0.874	0.860	2.952

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan

Hasil uji koefisien Determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar antara kedisiplinan terhadap produktivitas yaitu pada nilai 0.874 atau 87.4%.

### Pembahasan

Instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel, serta mendukung efektivitas kuesioner penelitian dalam mengukur kedisiplinan dan produktivitas. Tingkat kedisiplinan yang tinggi mencerminkan komitmen terhadap standar kerja dan peraturan, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2018). Selain itu, analisis data juga dilakukan terhadap 2 orang pimpinan *Front Office* (SPV) sebagai bentuk validasi eksternal. Dengan rata-rata skor variabel kedisiplinan adalah 72,00 dan variabel produktivitas rata-rata 75,00. Hasil ini menunjukkan konsistensi penilaian supervisor yang menempatkan kedisiplinan dan produktivitas karyawan dalam kategori tinggi. Temuan memperkuat kredibilitas temuan penelitian. Kesesuaian antara perspektif internal (self-assessment karyawan) dan eksternal (penilaian supervisor) mengindikasikan bahwa kedisiplinan yang baik memang berkontribusi terhadap pencapaian produktivitas kerja yang maksimal. Dengan demikian, evaluasi supervisor berfungsi sebagai bentuk validasi kualitatif yang memperkuat hasil kuantitatif penelitian.

Produktivitas yang tinggi dan konsisten menunjukkan sistem kerja yang terstruktur dan standar kinerja yang jelas, sejalan dengan teori Mangkunegara

(2017). Produktivitas *front office* yang tinggi berdampak langsung pada kepuasan tamu dan efisiensi operasional hotel. Temuan ini membuktikan bahwa kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, menguatkan teori Hasibuan (2019). Dengan  $R^2$  sebesar 87,4%, kedisiplinan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi produktivitas, dan perlu menjadi fokus dalam pengembangan SDM perhotelan.

Implikasi praktisnya, manajemen hotel perlu mengembangkan strategi peningkatan kedisiplinan seperti pelatihan, *reward-punishment*, dan budaya organisasi yang konsisten bagi karyawan. Penilaian terhadap supervisor yang konsisten sesuai dengan hasil yang dilakukan terhadap karyawan dengan *self-assessment* kuesioner meningkatkan validitas eksternal hasil penelitian.

Namun, keterbatasan penelitian pada satu departemen dan desain *cross-sectional* membatasi generalisasi. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan *longitudinal* dan memperluas objek studi ke departemen lain serta mengkaji faktor mediasi/moderasi untuk pemahaman yang lebih komprehensif.

## KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan *Front Office* Hotel Aryaduta Manado. Nilai koefisien determinasi sebesar 87,4% dan korelasi 0,935 menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

## SARAN

Manajemen hotel disarankan fokus pada peningkatan disiplin melalui sistem monitoring, pelatihan karakter, serta sistem *reward and punishment*. Penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan variabel lain seperti motivasi, lingkungan kerja, kompensasi, dan kepemimpinan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang mendukung penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Utara. (2023). Statistik Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara 2023. Manado: BPS Sulut.
- [2] Bagyono, B. (2020). Dasar-Dasar Front Office Hotel. Bandung: Alfabeta.
- [3] Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Fahmi, I. (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- [5] Hasibuan, M.S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Ismail, H. (2018) *Operasional Front Office di Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- [7] Mangkunegara, A.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [8] Majid, A. (2017). *Front Office Management: Teori dan Praktik di Industri Perhotelan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [9] Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- [10] Siagian, S.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [11] Sinambela, L.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [12] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sutrisno, E. (2021). *Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.