

DAMPAK UANG SERVIS TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH (PD) HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG

Romidon Hidayat¹⁾

¹⁾Prodi Studi Administrasi Niaga Politeknik Anika

¹⁾Jl. Kol H. Burlian KM 7 (Depan Taman Wisata Pundi Kayu) Palembang Kode pos 30961

Email : susanty.swarnadwipa@gmail.com¹⁾

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of money service to employee morale at local company (pd) Hotel Swarna Dwipa Palembang. Methods in this study quantitative methods, population in this study amounted to 122 people, sampling of 25% of 122 people as many as 31 people. Technique of collecting data using koesioner, observation and documentation. Data analysis technique use statistical test. In the analysis of statistical test data conducted in the correlation coefficient symbolized (r) obtained 0,574 then classified level of relationship is strong enough. The calculation results obtained $r_{hitung} 0.574 > r_{tabel} 0,355$, the value of the coefficient of determination index (r^2) of 0.329 or 33% indicates the amount of influence money service to employee morale at local companies (pd) swarna dwipa hotel Palembang while the remaining 67% other. Thus it can be concluded there is a significant (positive) influence of service money on employee morale at the local company (pd) hotel swarna dwipa Palembang.

Keywords : Service Money, Morale and Regional Company

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi karena manusia mampu menciptakan berbagai macam inovasi dan merupakan komponen utama dan sebagai motor penggerak dalam setiap kegiatan. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi, karena sumber daya manusia faktor produksi yang dependen. Dikatakan independen karena manusia mempunyai pengaruh yang dominan terhadap faktor produksi yang lain, oleh karena itu organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi. Keberhasilan dalam proses operasional organisasi tidak hanya tergantung pada lengkapnya peralatan yang dimiliki, tetapi juga pada manusia (karyawan) yang menjalankan peralatan tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor paling dominan bagi organisasi. Tenaga kerja atau karyawan memang peran penting suatu organisasi, sebab organisasi tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja atau karyawan sekalipun organisasi mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih.

Adapun sistem yang di terapkan oleh hotel swarna dwipa Palembang dalam pembagian uang service kepada karyawannya yaitu menggunakan System Spiral dimana semakin tinggi jabatan karyawan di hotel, semakin besar nilai service yang akan di terimanya, sementara karyawan dengan posisi paling bawah akan menerima nilai service yang kecil, hal ini diasumsikan dari

besarnya tanggung jawab jabatan lebit tinggu lebih besar pula resikonya. Dengan demikian sistem yang di lakukan oleh karyawan yaitu: Untuk karyawan yang baru menjalankan masa kontrak kerja selama 1-3 bulan (Training) akan mendapatkan uang service sebesar 50% dari jumlah uang service yang di dapat pada bulan tersebut. Untuk karyawan yang telah menjalankan masa kontrak kerja selama 4-7 bulan akan mendapatkan uang service sebesar 75% dari jumlah uang service yang di dapat pada bulan tersebut. Sedangkan untuk karyawan yang telah bekerja selama 7 bulan atau lebih akan mendapatkan uang service sebesar 100% dari uang service yang di dapat pada bulan tersebut setelah dibagi rata.

Dalam penelitian ini mencoba untuk menganalisis salah satu dari faktor tersebut yaitu faktor uang service dalam kaitanya dengan semangat kerja karyawan pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang, karena menurut pengamatan dalam penelitian masih terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan faktor uang service karyawan dan semangat kerja yang antara lain tercermin dari belum memadainya penggajian karyawan dibanding dengan tingkat kebutuhan kehidupan karyawan itu sendiri, rendahnya gaira kerja, tidak konsistensya upaya penegakkan aturan dan pemberian sanksi bagi pelanggar norma, standar prosedur maupun mekanisme kerja dan lain-lain, telah memberikan kontribusi bagi kenyataan belum optimalnya kinerja karyawan khususnya karyawan pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang.

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya semangat kerja khususnya karyawan pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang.
2. Ada semangat kerja karyawan bilamana mendapatkan uang service

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Seberapa besar Pengaruh Uang Service Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Uang Service Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang.

D. Tinjauan Pustaka

1) Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin meningkatnya peran sumber daya manusia juga disebabkan oleh keyakinan banyak organisasi atau perusahaan akan peran sumber daya manusia yang strategis untuk keberhasilan kompetitif organisasi. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2013:10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur dan peran hubungan kerja agar dapat secara efektif dan efisien dalam rangka membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan menurut Henry Simamora (<http://www.gurupendidikan.com/4-pengertian-manajemen-sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli/>) Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

2) Uang Service

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu melakukan berbagai macam aktivitas baik sendiri maupun bersama orang lain. Salah satu macam aktivitas manusia tersebut diwujudkan dalam suatu kegiatan yang disebut kerja. Aktivitas di dalam kerja mengandung unsur kegiatan sosial, menghasilkan suatu yang pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Karyawan yang telah bekerja menyumbangkan tenaga dan pikirannya akan mendapatkan imbalan atau balas jasa yang sesuai karena pada dasarnya alasan mengapa seseorang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan atau balas jasa yang sesuai.

Uang service adalah tambahan dari tarif yang sudah ditetapkan sebelumnya dalam rangka jasa pelayanan pada usaha hotel, restoran dan usaha pariwisata lainnya. (Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI Nomor: 02 / MEN / 1999 Bab I Pasal 1 ayat (5) (<http://catping.blogspot.co.id/2010/04/uang-service-adalah-milik-pekerja.html?m=1>).

Sedangkan menurut Emron Edison (2009:104) , Uang Service adalah uang jasa pelayanan (tip resmi) yang diberikan tamu pada saat transaksi pembayaran yang besarnya 10% dari harga penjualan. Uang Service tersebut dilakukan pada sektor usaha hotel, restoran dan usaha pariwisata lainnya, yang ditetapkan berdasarkan peraturan menteri tenaga kerja nomor : PER.02/MEN/1999.

Pembagian service charge setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dianggarkan oleh management seperti biaya SDM dan anggaran pecah belah, dan lain-lain .adapun pembagian terdiri dari 3 macam (<http://hotel-konsultan.blogspot.co.id/2009/11/mengenal-service-charge-atau-biaya.html>) :

1) Pembagian Sama Rata

Adalah service charge yang telah dihitung dan siap dibagi dimana nilai yang didapat dibagi jumlah karyawan yang berhak mendapat service. Nilai service charge yang diterima oleh masing-masing karyawan jumlahnya sama antara karyawan satu dengan karyawan lainnya tanpa memandang posisi dan jabatan.

2) Pembagian Sama Rata dan Poin

Adalah service charge yang telah dihitung dan siap dibagi dimana nilai yang didapat akan dibagi 2 kembali, 50 % yang pertama akan dibagikan secara rata dengan nilai yang sama kepada semua karyawan yang berhak mendapat service charge dalam hal ini sama dengan perhitungan diatas, sedangkan 50 % lagi akan dibagi kepada seluruh karyawan berdasarkan poin sesuai kebijakan management Hotel.

3) Pembagian berdasarkan system Poin.

Pembagian berdasarkan poin ini lebih cenderung berupa rumus dan berdasarkan pula kepada jabatan karyawan yang bersangkutan. Ada 2 system pembagian poin dari uang service yaitu :

1. System kerucut

adalah system poin yang memandang semakin tinggi jabatan maka semakin kecil nilai service yang akan diterima, sedangkan jabatan dengan posisi paling bawah akan menerima nilai sebaliknya, hal ini di asumsikan dari banyaknya kerjaan yang dtanggung jabatan paling bawah lebih banyak dan berat.

2. System spiral

adalah system poin kebalikan dari kerucut yaitu semakin tinggi jabatan karyawan di hotel, semakin besar nilai service yang akan diterimanya, sementara karyawan dengan posisi paling bawah akan menerima nilai service yang kecil, hal ini diasumsikan dari besarnya tanggung jawab jabatan lebih tinggi lebih besar resikoanya.

Adapun komposisi pembagian Uang Service , sistem komposisi pembagian uang service ini harus mengacu kepada peraturan pemerintah, seperti 50% harus dibagi rata dan sisanya dibagi berdasarkan asas seni orientasi atau point. Akan tetapi, karena peraturan pemerintah

tersebut tidak mengatur secara rinci mengenai besaran komposisi terhadap senioritas atau point, sehingga setiap hotel berbeda dalam merumuskan dan menfiksirkannya.

3) *Semangat Kerja Karyawan*

Semangat kerja karyawan meliputi hal yang sangat penting bagi perusahaan karena berhubungan langsung dengan seluruh rangkaian kegiatan manajemen dan oprasional peusahaan. Dalam hal ini , Uang Service yang diberikan kepada karyawan diharapkan mampu meningkatkan semangat kerja karyawan, dengan demikian maka diharapkan produktifitas perusahaan juga dapat meningkat.

Semangat kerja dapat dilihat dari adanya kesenangan dan kegairahan dalam bekerja serta timbulnya rasa puas dalam diri karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Menurut Nitisemito (<http://jurnalsdm.blogspot.co.id/2009/06/semangat-kerja-definisi-dan-aspeknya.html>) semangat dan gairah kerja adalah : “melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat terselesaikan, kerusakan pada produk dapat dikurangi, absensi dapat diperkeci, serta dapat mengurangi perputaran karyawan.

E. *Metodologi Penelitian*

1) *Tempat Dan Waktu Penelitian*

Tempat penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang.Beralamat di Jalan Tasik No.2 Palembang. Telpn (0711)313332, Email: info@hotelswarnadwipa.co.id

2) *Desain Penelitian*

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Uang Service terhadap semangat kerja karyawan pada perusahaan daerah (pd) hotel swarna dwipa Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:14), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifi, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, tehnik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitan, analisis data bersifat kuatitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

F. *Populasi dan Sampel*

1) *Populasi*

Sugiyono (2013:90) memberikan pengertian bahwa : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sementara menurut Nawawi (<http://definispengertian.net/pengertian-populasi-definisi-sample-teknik-sampling/>) menyebutkan bahwa, “populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin,

baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap”.

2) *Sampel*

Menurut Sugiyono (2013:91) Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan pedoman tersebut penelitian yang lakukan adalah sebagian dari jumlah populasi yaitu 25% dari jumlah sebesar 122 orang, sehingga 25% dari 122 orang adalah 31 orang.

3) *Definisi Operasional Variabel*

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2013:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik kesimpulannya.

Tabel 1. Variabel X : Uang service

Variabel Bebas (x)	Dimensi dan Indikator
Uang Service Uang Service adalah uang jasa pelayanan (tip resmi) yang diberikan tamu pada saat transaksi pembayaran yang besarnya 10% dari harga penjualan. (Emron Edison (2009:109)).	Penilaian Kondite 1. Kehadiran 2. Penampilan 3. Tingkat kinerja 4. Produktivitas kerja 5. Hubungan kerja 6. Ketersediaan 7. Prilaku

Tabel 2. Variabel Y : Semangat kerja karyawan

Variabel Terikat (y)	Dimensi dan Indikator
Semangat Kerja Semangat Kerja adalah sebagai keadaan psikologis seseorang. Semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Siswanto (http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/06/semangat-kerja-definisi-dan-aspeknya.html)	Kerjasama 1. Kesiediaan bekerjasama dengan karyawan lain. 2. Kesiediaan untuk membantu karyawan lain. Disiplin Kerja 1. Kepatuhan karyawan terhadap jam kerja 2. Kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang ditetapkan perusahaan dan pada perintah atasan 3. Bekerja dengan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kegairahan Kerja 1) Karyawan melakukan pekerjaan dengan perasaan senang. 2) Karyawan tidak menunggu perintah dalam melakukan tugas 3) Kesanggupan karyawan untuk bekerja di luar jam kerja.

4) *Teknik Pengumpulan Data*

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, maka dibutuhkan data yang benar-benar valid, sehingga

analisis yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Koesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden mengenai sikap dan pendapat respon yang berkaitan dengan uang service di tempat mereka bekerja dan pengaruhnya terhadap semangat kerja.
- Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung dan penelitian ikut terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian atau yang sudah ditetapkan sebagai sampel.
- Dokumentasi, yaitu cara memperoleh data dengan jalan mencari dan mempelajari data yang berasal dari catatan dan dokumen yang telah dimiliki perusahaan yang dianggap penting dan menunjang penelitian.

4) Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan data yang telah dikumpulkan menjadi data yang dikelola, yang dalam prosesnya diterapkan teknik statistik tertentu. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah :

1. Pengecekan

Pengecekan dimulai dengan pengumpulan angket yang telah di isi responden sesuai dengan jumlah responden, kemudian menghitung jumlah angket yang dikembalikan serta memeriksa kelengkapan jawaban dan cara pengisiannya.

2. Analisis Deskriptif

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif, maka analisis dan penerapan data yang dilakukan adalah didasarkan pada skala sikap yang ditunjukkan oleh responden dengan menggunakan rentang skor yang digunakan mulai dari 1 sampai 4 yaitu menunjukkan tingkat persetujuan paling rendah sampai dengan tingkat persetujuan paling tinggi.

Menurut Sugiyono (2009:169) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik penulisan yang dipergunakan adalah menggunakan rumus presentase, setelah data di analisis kemudian di urutkan dan di pisahkan menurut katagori yang ada. Dengan demikian untuk mengklasifikasikan data, maka jawaban-jawaban yang tersedia dalam kuesioner diberi nilai atau skor. Teknis pemberian nilai atau skor terhadap setiap butir pertanyaan digunakan dengan *Skala Likert*, Sugiyono (2009:108) :

- Sangat setuju diberi skor 5
- Setuju diberi skor 4
- Ragu-ragu dineri skor 3
- Tidak setuju diberi skor 2
- Sangat tidak setuju diberi skor 1

Setelah data berdasarkan kriteria penentuan bobot jawaban responden diatas diperoleh (proses pengolahan data) maka dilakukan proses analisis data secara deskriptif dengan menghitung nilai persentase dari skor yang diperoleh, adapun untuk memperoleh persentase responden sebagai dasar analisis data, maka peneliti akan menggunakan rumus perhitungan persentase yang dirumuskan yaitu :

$$P = \frac{\text{Jumlah Skor Jawaban Hasil Penelitian (F)}}{\text{Jumlah Responden (N)}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase tanggapan Responden

3. Program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Versi 23

Program SPSS versi 23 dimana teknik pengujian yang digunakan adalah *Correted item-Total Correlation* yaitu mengkoreksikan masing-masing skor item dengan skor total. Hasil SPSS akan menglompokkan indikator berdasarkan variable pada nilai eigen value (berdasarkan banyaknya variabel penelitian) untuk melihat validitas dari item pertanyaan, hasil output SPSS pada tabel component matrix harus mengelompok berdasarkan faktor dari item pertanyaan tersebut berdasarkan variabelnya.

4. Koefisien Determinasi (r^2)

Untuk mengetahui seberapa jauh variable bebas dapat menjelaskan variable terikat, maka perlu diketahui koefisien determinasi atau penentuan R^2 karena variable bebas yang diukur terdiri dari rasio absolute dan nilai perbandingan. Kegunaan dari adjusted R^2 adalah untuk mengukur besarnya proporsi atau persentase dari jumlah variasi dan variable terikat, atau untuk mengukur sumbangan dari variable bebas terhadap variable terikat.

2. Pembahasan

1) Hasil Penelitian

Penyebaran kuesioner yang dilakukan berisikan sejumlah pertanyaan tentang objek yang akan diungkap baik yang berbentuk pertanyaan, baik pertanyaan yang bersifat positif dengan 5 alternatif jawaban, yakni : a. (Sangat setuju) nilai skor 5, b. (Setuju) nilai skor 4, c. (Ragu-ragu) nilai skor 3, d. (Tidak setuju) nilai skor 2, e. (Sangat tidak setuju) nilai skor 1. Untuk pertanyaan yang bersifat negatif dengan 5 alternatif jawaban, yakni : a. (Sangat setuju) nilai skor 5, b. (Setuju) nilai skor 4, c. (Ragu-ragu) nilai skor 3, d. (Tidak setuju) nilai skor 2, e. (Sangat tidak setuju) nilai skor 1. Hal ini bertujuan untuk mengetahui respon karyawan mengenai uang service serta semangat kerja.

Untuk lebih jelas berikut ini dalam beberapa tabel dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Jumlah Skor Jawaban Hasil Penelitian (F)}}{\text{Jumlah Responden (N)}} \times 100\%$$

Keterangan: P = Persentase tanggapan Responden

a). Analisis Variabel Uang Service (X)

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 31 orang responden dengan 7 indikator yang diteliti yaitu : Kehadiran, penampilan, tingkat kinerja, produktivitas kerja, hubungan kerja, ketersediaan dan perilaku. Dengan 7 butir pertanyaan dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Kehadiran karyawan yang selalu datang tepat waktu

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	23
Setuju	24	77
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 7 orang atau 23%, setuju 24 orang atau 77%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Kehadiran karyawan yang selalu datang tepat waktu yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 24 Orang atau 77%.

Tabel 4. Tanggapan Responden Penampilan karyawan yang selalu berpakaian rapi dan sesuai standar

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	26
Setuju	23	74
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 8 orang atau 26%, setuju 23 orang atau 74%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Penampilan karyawan yang selalu berpakaian rapi dan sesuai standar yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 23 Orang atau 74%.

Tabel 5. Tanggapan Responden Tingkat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	48
Setuju	16	52
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 48%, setuju 16 orang atau 52%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Tingkat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 16 Orang atau 52%.

Tabel 6. Tanggapan Responden Produktivitas kerja terhadap karyawan yang selalu bekerja dengan benar, efisien dan mampu mematuhi jadwal

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	20	65
Setuju	11	35
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 20 orang atau 65%, setuju 11 orang atau 35%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Produktivitas kerja terhadap karyawan yang selalu bekerja dengan benar, efisien dan mampu mematuhi jadwal yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Sangat Setuju 20 Orang atau 65%.

Tabel 7. Tanggapan Responden Hubungan kerja karyawan dengan sesamtim

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	55
Setuju	14	45
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 17 orang atau 55%, setuju 14 orang atau 45%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Hubungan kerja karyawan dengan sesama tim yaitu Sangat Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Sangat Setuju 17 Orang atau 55%.

Tabel 8. Tanggapan Responden Ketersediaan karyawan yang selalu tepat waktu dalam mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	19
Setuju	25	81

Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 6 orang atau 19%, setuju 25 orang atau 81%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang Ketersediaan karyawan yang selalu tepat waktu dalam mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makanyaitu Setuju , hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 25 Orang atau 81% .

Tabel 9. *Tanggapan Responden Prilaku karyawan yang selalu menunjukkan prilaku sopan dan ramah*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	15	48
Setuju	16	52
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 15 orang atau 48%, setuju 16 orang atau 52%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Prilaku karyawan yang selalu menunjukkan prilaku sopan dan ramahnya yaitu Setuju , hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 16 Orang atau 52%.

b). Analisis Variabel Semangat Kerja Karyawan (Y)

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 31 orang responden dengan 8 indikator yang diteliti yaitu : Kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam organisasi, kesediaan untuk membantu karyawan lain, kepatuhan karyawan terhadap jam kerja, kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang ditetapkan perusahaan dan pada perintah atasan, bekerja dengan mengikuti cara bekerja yang telah ditentukan oleh perusahaan, karyawan melakukan pekerjaan dengan perasaan senang, karyawan tidak menunggu perintah dalam melaksanakan tugas, kesanggupan karyawan untuk bekerja diluar jam kerja. Dengan 8 pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 10. *Tanggapan Responden Kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam organisasi*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	39
Setuju	18	58
Ragu-ragu	1	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 39%, setuju 18 orang atau 58%, ragu-ragu 1 orang atau 3%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam organisasi yaitu Setuju , hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 18 Orang atau 58%.

Tabel 11. *Tanggapan Responden Kesiediaan untuk membantu karyawan lain*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	32
Setuju	20	65
Ragu-ragu	1	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 10 orang atau 32%, setuju 20 orang atau 65%, ragu-ragu 1 orang atau 3%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Kesiediaan untuk membantu karyawan lain yaitu Setuju , hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 22 Orang atau 71%.

Tabel 12. *Tanggapan Responden Kepatuhan karyawan terhadap jam kerja*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	39
Setuju	19	61
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 39%, setuju 19 orang atau 61%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Kepatuhan karyawan terhadap jam kerja yaitu Setuju , hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 19 Orang atau 61%.

Tabel 13. *Tanggapan Responden Kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang ditetapkan perusahaan dan pada perintah atasan*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	32
Setuju	21	68
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 10 orang atau 32%, setuju 21 orang atau 68%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang ditetapkan perusahaan dan pada perintah atasan yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 21 Orang atau 68%.

Tabel 14. *Tanggapan Responden Bekerja dengan mengikuti cara bekerja yang telah ditentukan oleh perusahaan*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	35
Setuju	20	65
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 11 orang atau 35%, setuju 20 orang atau 65%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Bekerja dengan mengikuti cara bekerja yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 20 Orang atau 65%.

Tabel 15. *Tanggapan Responden Karyawan melakukan pekerjaan dengan perasaan senang*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	35
Setuju	20	65
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 11 orang atau 35%, setuju 20 orang atau 65%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Karyawan melakukan pekerjaan dengan perasaan senang yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 20 Orang atau 65%.

Tabel 16. *Tanggapan Responden Karyawan tidak menunggu perintah dalam melaksanakan tugas*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	11	35
Setuju	20	65
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 11 orang atau 35%, setuju 20 orang atau 65%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Karyawan tidak menunggu perintah dalam melaksanakan tugas yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 20 Orang atau 65%.

Tabel 17. *Tanggapan Responden Kesanggupan karyawan untuk bekerja di luar jam kerja*

Jawaban Responden	N	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	39
Setuju	19	61
Ragu-ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	31	100

Sumber data : data diolah penulis

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 39%, setuju 18 orang atau 61%, ragu-ragu 0 orang atau 0%, tidak setuju 0 orang atau 0%, sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dari hasil jawaban maka dapat dikatakan bahwa karyawan Hotel Swarna Dwipa Palembang terhadap Kesanggupan karyawan untuk bekerja di luar jam kerja yaitu Setuju, hal ini terlihat dari jawaban responden Setuju 18 Orang atau 58%.

3. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil yang didapat dari hasil pengujian hipotesis berdasarkan dari analisis yang dilakukan dengan *statistical product and service solutions* (SPSS) versi 23 menunjukkan pengaruh yang cukup kuat antara uang service terhadap semangat kerja. Maka dari perhitungan koefisien determinasi (r^2) diperoleh nilai sebesar 0,329 atau 33%. Dan data tersebut menunjukkan besarnya pengaruh uang service terhadap semangat kerja karyawan pada perusahaan daerah (pd) hotel swarna dwipa Palembang sebesar 33%, sedangkan sisanya sebesar 67% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Bahwa penerapan uang service diperlukan dan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk menghasilkan semangat kerja karyawan yang lebih baik lagi pada sumber daya manusia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diberikan saran untuk mengoptimalkan uang service mengingat adanya pengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja selain faktor-faktor yang telah diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan data sampel yang lebih banyak lagi agar hasil yang didapat lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, SP. Malayu. 2011. *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan masalah*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- _____, _____. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 5 Tahun 1962. *Pendirian Perusahaan Daerah. Sumatera Selatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962. Jakarta
- Aris, Kurniawan. 2006. *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Para Ahli*. <http://www.gurupendidikan.com/4-pengertian-manajemen-sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli/>. 16 Januari 2017. (21:05).
- Denny, Bagus. 2009. *Pengertian Semangat Kerja Menurut Para Ahli*. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/06/semangat-kerja-definisi-dan-aspeknya.html>. 17 Januari 2017. (01:23).
- Id Tesis. 2015. *Indikator-indikator semangat kerja*. <https://idtesis.com/indikator-semangat-kerja/>. 17 Januari 2017. (01:48).
- Murni. 2007. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turun Naiknya Semangat Kerja dan Aspek-aspek Semangat Kerja*. http://www.academia.edu/4751107/Semangat_Kerja_Karyawan. 17 Januari 2017. (01:52).
- Sri Widayati. 2011. *Unsur-unsur Semangat Kerja*. <http://www.g-excess.com/pengertian-semangat-kerja-dan-unsur-unsur-semangat-kerja.html>. 25 Januari 2017. (22:07).
- The Arto & Rekan. 2009. *Pembagian Uang Service*. <http://hotel-konsultan.blogspot.co.id/2009/11/mengenal-service-charge-atau-biaya.html>. 17 Januari 2017. (00:39).
- Pengertian Populasi Menurut Para Ahli*. <http://definisipengertian.net/pengertian-populasi-definisi-sample-teknik-sampling/>. 18 Januari 2017. (10:40).