

Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja pada Karyawan *Housekeeping* di Hotel Marbella Suites Bandung

¹⁾Neni Amelia, ²⁾Lisa Widawati

^{1,2}Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
email : ¹⁾neniameliaa@gmail.com

Abstrak. Hotel Marbella Suites Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dan mempunyai tujuan untuk dapat menjadi perusahaan di bidang jasa penginapan yang berhasil. Departemen housekeeping merupakan suatu departemen yang bertanggung jawab menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keindahan dan kerapihan lingkungan hotel baik kamar maupun area-area umum lain. Hotel Marbella setiap tahun presentase hunian semakin menurun dan keluhan tamu terbanyak ditujukan kepada departemen housekeeping. Karyawan mengharapkan kemudahan untuk mengembangkan karir di perusahaan, atasan peduli terhadap kesulitan karyawan, penilaian yang adil dari atasan, dan prosedur perusahaan jelas mengenai tanggung jawab dan tugas karyawan. Kondisi tersebut diiringi dengan perilaku karyawan yang sering melanggar aturan perusahaan, yaitu perilaku indisipliner. Metode penelitian menggunakan metode korelasional. Subjek penelitian adalah seluruh karyawan housekeeping Hotel Marbella sebanyak 12 responden. Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur kepuasan kerja berdasarkan teori discrepancy, dan menggunakan aspek-aspek dari Wexley & Yukl (1977) dan dibuat menjadi dua alat ukur, "harapan" dari karyawan dan kenyataan yang diperoleh dari pekerjaan, kemudian di cari selisihnya. Sedangkan untuk variabel kedua yaitu disiplin kerja menggunakan alat ukur disiplin kerja menggunakan aspek-aspek disiplin kerja dari Gibson, Ivancevich, dan Donnell (1996). Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa data ordinal. Pengolahan data menggunakan statistic non parametrik yaitu Uji Korelasi Rank Spearman. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh $r_s = 0,650$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan disiplin kerja pada karyawan departemen housekeeping di Hotel Marbella Suites Bandung.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dan Karyawan *Housekeeping*.

A. Pendahuluan

Setiap kegiatan organisasi selalu di arahkan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan jenis organisasinya, baik organisasi yang bergerak di bidang produksi maupun organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tujuan utama organisasi adalah memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya untuk mempertahankan kelangsungan hidup para anggota pekerja serta untuk mempertahankan kelangsungan hidup para anggota pekerja serta untuk kemajuan perusahaan sendiri kemudian meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya.

Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, khususnya organisasi industri membutuhkan beberapa faktor sumber daya yang meliputi dua kelompok besar yaitu sarana yang memadai dan tenaga kerja manusia sebagai tenaga pengolahnya. Sumber daya manusia sebagai tenaga pengelola bertanggung jawab untuk memanfaatkan sumber daya lainnya didalam organisasi tersebut yaitu perlengkapan termasuk mesin-mesin, metode kerja, waktu, dan material. Masuknya seorang sebagai anggota organisasi industri tidak terlepas dari usahanya memenuhi kebutuhan akan rasa aman secara ekonomi. Selain itu, bekerja juga merupakan sarana untuk mengadakan interaksi sosial dan sarana untuk mendapatkan penghargaan. Saat ini dunia industri diwarnai dengan persaingan antar perusahaan yang sangat kompetitif. Pada perusahaan yang bergerak di bidang industri maka hal yang menjadi pusat perhatiannya adalah *output* berupa kualitas maupun kuantitas dari produk yang dihasilkan. Adapun *service* atau pelayanan merupakan fokus perhatian dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan adalah suatu perusahaan yang bergerak di bisnis jasa yang menawarkan jasa penginapan. Hotel dapat di definisikan sebagai bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makanan dan minuman. Perhotelan sebagai suatu bisnis jasa, akan menekankan kepada pentingnya pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel, oleh karena itu perlu diperhatikan kualitas dari sumber daya manusianya agar mereka dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Tersedianya fasilitas seperti kolam renang, restoran dan lain-lain juga penting, namun semua itu tidak akan optimal bila pengelola dari hotel tersebut tidak baik.

Setiap konsumen yang mencari hotel pada dasarnya akan mencari hotel yang letaknya strategis yang ada dipusat kota, yang dekat dengan pusat perbelanjaan, tempat wisata atau hiburan, maupun tempat wisata kuliner, namun ada hotel yang letaknya jauh dari pusat kota, yaitu hotel apartemen Marbella Suites Bandung. Marbella dapat bersaing dengan hotel lain dan tetap dijadikan pilihan tempat untuk menginap para konsumen terutama konsumen yang dari luar kota. *Housekeeping* adalah salah satu unit departemen yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keindahan dan kerapian lingkungan hotel baik kamar maupun area-area umum lainnya, agar seluruh tamu hotel merasa nyaman selama berada di hotel. Departemen *housekeeping* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan, jadi karena banyaknya keluhan dari para tamu tentang pelayanan *housekeeping* mengakibatkan *image* hotel menjadi memburuk. Dari *Guest Comment* yang diisi oleh para tamu hotel, didapat data bahwa hal yang paling dominan yang dikeluhkan adalah mengenai lambatnya pelayanan dari karyawan departemen *housekeeping*, terutama dibagian *room attendant*. Misalnya lambatnya permintaan pergantian *linen*, lambatnya pelayanan dalam mengantarkan peralatan yang diminta tamu (*ekstra bed, towel, slipper*, atau barang-barang lain yang dibutuhkan oleh tamu), tidak ada penjelasan dari karyawan apabila barang yang diminta tidak ada atau tidak diperkenankan dikamar, lambatnya pelayanan dalam membersihkan kamar, dan tidak maksimalnya dalam membersihkan kamar.

Atasan lambat dalam menanggapi keluhan dari karyawan, jika karyawan mengeluhkan mengenai kekurangan alat maka atasan tidak langsung *approve* mengenai kekurangan tersebut. Karyawan juga merasa sering kesulitan menghadapi *complain* dari tamu, dari hal-hal kecil misalnya masalah di *linen* atau alat yang kurang pada kamar tidak ditanggapi dengan cepat oleh atasan. Karyawan juga mengeluhkan mengenai atasan yang tidak cepat tanggap jika ada tamu yang *complain* masalah hotel atau kekurangan hotel. Jika karyawan mengeluhkan kesulitan yang dihadapi, atasan tidak langsung menanggapi keluhan dari karyawan dan tidak cepat melakukan tindakan atas *complain* tamu tersebut, sehingga karyawan merasa kinerjanya semakin menurun jika hal-hal tersebut terjadi.

Berdasarkan hasil *interview* dengan karyawan *room attendant*, beberapa karyawan mengeluhkan mengenai penilaian yang dinilai perusahaan di anggap tidak adil dan tidak transparan, karyawan merasa hanya orang yang ada hubungan dekat dengan atasan yang mendapatkan penilaian yang baik. Kemampuan kerja karyawan dinilai sama dengan karyawan yang bekerja secara malas-malasan, karyawan yang merasa sudah optimal dalam bekerja namun tetap dipandang kurang. Karyawan juga tidak mengetahui mengenai salah satu isi dari penilaian tersebut, misalnya dari cara menggunakan peralatan saat *make over room* karena pada saat kekurangan alat pun atasan tidak langsung *approve* sehingga karyawan menggunakan alat seadanya.

Terkadang beberapa karyawan juga tidak pernah mendapatkan *feedback* dari atasan sehingga mereka tidak mengetahui kesalahan-kesalahan mereka. Jika karyawan menanyakan mengenai hasil penilaian kerja mereka yang kurang baik, atasan hanya memberikan penjelasan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Rasa tidak puas terhadap pekerjaannya akan termanifestasikan dalam menghadapi pekerjaan yang selanjutnya dapat mempengaruhi disiplin kerjanya. Sehingga makin lama karyawan juga merasa dorongan internal dari dalam dirinya sendiri yang terkadang dirasa kurang kuat untuk mengejar target yang tinggi.

Karyawan mengharapkan agar pimpinan mereka lebih peduli kepada bawahannya, terkadang pimpinan tidak ada di tempat dan jika karyawan menemukan kesulitan saat bekerja atasan kurang menanggapi kesulitan yang dihadapi oleh karyawannya tersebut. Karyawan jika melakukan salah ditegur namun tidak diberitahu solusi untuk menghadapi kesalahan tersebut, namun jika karyawan melakukan hal positif misalnya bekerja melebihi target contoh karyawan bisa dengan cepat atau tepat waktu dalam menyelesaikan tugas membersihkan kamar, atasan tidak akan memberikan pujian pada bawahannya tersebut dan tidak ada penilaian positif yang diberikan atasan sehingga tidak memicu karyawan untuk bekerja lebih baik dan membuat karyawan merasa kurang diperhatikan oleh atasan dan tidak bisa optimal dalam bekerja. Karyawan mengharapkan agar atasan bisa memberikan penghargaan ketika mereka berhasil mengerjakan pekerjaannya dengan baik, walaupun penghargaan tersebut hanya berupa ucapan terimakasih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping* dan catatan yang diperoleh dari *supervisor*, karyawan saat ini sering tidak tepat waktu saat masuk kerja. Karyawan *housekeeping* juga sering melakukan kesalahan, misalnya tidak masuk kerja dengan tidak memberikan alasan, istirahat sebelum waktu istirahat tiba, adapula yang menggunakan waktu kerja tidak sesuai dengan peraturan perusahaan. Keluhan dari atasan juga berupa seringnya karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja, berupa pemasangan linen yang kurang rapi, masih ada lipatan-lipatan, masih ada debu yang menempel di meja dan masih adanya air di lantai kamar mandi atau *bathtub*. Oleh karena itu, *Supervisor* terkadang sering meminta pada *Room Attendant* untuk mengulangi proses *make up room* yang tidak memenuhi standar tersebut. Peneliti mengobservasi cara karyawan bekerja yang tidak sejalan dengan SOP. Dari perilaku-perilaku tersebut karyawan terlihat tidak disiplin dalam pekerjaannya serta karyawan tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan telah melakukan usaha-usaha untuk mengurangi pelanggaran terhadap aturan perusahaan, misalnya dengan melakukan berbagai macam sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan karyawan. Walaupun telah diberikan berbagai macam sanksi, para karyawan masih melakukan pelanggaran-pelanggaran, sehingga hal ini menimbulkan masalah terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara empirik kekuatan hubungan antara kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan bagian departemen *Housekeeping Hotel Marbella Suites Bandung*.

B. Landasan Teori

Kepuasan Kerja. Menurut Locke (dalam Wexley & Yukl, 1977 : 99), kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang telah dianggap telah didapatkan dengan apa yang diinginkan. Jumlah yang diinginkan dari karakteristik pekerja didefinisikan sebagai

jumlah minimal yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Seseorang akan merasa puas jika tidak ada selisih antara apa yang diinginkan dengan kenyataannya. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, semakin besar ketidakuasannya. Adapun faktor-faktor karakteristik pekerjaan pada kepuasan kerja :

- a. *Compensation* (imbalan yang diterima)
- b. *Supervision* (pengawasan yang dilakukan atasan)
- c. *Work it Self* (pekerjaan itu sendiri)
- d. *Co Workers* (hubungan antara rekan kerja)
- e. *Job Security* (keamanan kerja)
- f. *Advance opportunity* (kesempatan untuk memperoleh perubahan status)

Disiplin Kerja. Malayu S.P. Hasibuan (2005:193) mengatakan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesiapan seseorang untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Bentuk – bentuk perilaku yang tidak disiplin dan yang dapat dihukum menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996:188) adalah sebagai berikut : Keabsenan, kelambanan, meninggalkan tempat kerja, mencuri, tidur ketika bekerja, berkelahi, mengancam pimpinan, mengulangi prestasi buruk, melanggar aturan dan kebijaksanaan keselamatan kerja, pembangkangan perintah, pemogokan secara illegal, memperlambat pekerjaan, menolak kerja sama dengan rekan kerja, menolak kerja lembur, memiliki dan menggunakan obat – obatan ketika bekerja, merusak peralatan, menggunakan bahasa atau kata – kata kotor, dan memperlakukan pelanggan secara tidak wajar.

C. Hasil Penelitian

Persentase Kepuasan Kerja

Kategori	Banyak Karyawan	%
Kepuasan Kerja Tinggi	4	33 %
Kepuasan Kerja Rendah	8	67 %
Jumlah	12	100 %

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 12 karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebesar 67% atau 8 karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Sementara hanya sebesar 33% atau 4 karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Artinya, karyawan memiliki harapan yang tinggi terhadap perusahaan sementara kenyataan yang didapat tidak sesuai dengan yang karyawan harapkan. Sehingga terdapat selisih antara kenyataan dan harapan karyawan, dan menyebabkan kepuasan kerja karyawan menjadi rendah.

Persentase Disiplin Kerja

Kategori	Banyak Karyawan	%
Disiplin Kerja Tinggi	7	58 %
Disiplin Kerja Rendah	5	42 %
Jumlah	12	100 %

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 12 karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebesar 42% atau 5 karyawan memiliki disiplin kerja yang rendah. Sementara 58% atau 7 karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi. Artinya, karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi namun peneliti melakukan

observasi dan *interview* untuk menunjang kebenaran data dan hasil data yang didapatkan bahwa sebenarnya disiplin kerja karyawan adalah rendah.

Korelasi antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja

Korelasi	<i>rs</i>	<i>d</i>
Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja	0,650	42,3%
Kepuasan Kerja Aspek <i>Compensation</i> dengan Disiplin Kerja	0,595	35,4 %
Kepuasan Kerja Aspek <i>Supervision</i> dengan Disiplin Kerja	0,624	38,95%
Kepuasan Kerja Aspek <i>The work it self</i> dengan Disiplin Kerja	0,603	36,4%
Kepuasan Kerja Aspek <i>Co-Workers</i> dengan Disiplin Kerja	0,524	27,4%
Kepuasan Kerja Aspek <i>Job Security</i> dengan Disiplin Kerja	0,335	11,2%
Kepuasan Kerja Aspek <i>Advance Opportunity</i> dengan Disiplin Kerja	0,04	0,0 %

Karyawan departemen *housekeeping* merasakan kepuasan yang rendah karena tempatnya bekerja kurang dapat memenuhi harapan dari para karyawan tersebut. Atasan lambat dalam menanggapi keluhan dari karyawan, kurangnya pengakuan dari atasan, kurangnya kesempatan untuk naik jabatan, dan kurang berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan karena kurangnya penjelasan mengenai pekerjaan yang harus dikerjakan dan karyawan tidak mendapat umpan balik dari apa yang sudah dikerjakan, terutama jika karyawan melakukan kesalahan. Hal tersebut terjadi karena harapan yang karyawan inginkan dari atasan lebih besar dari kenyataan yang karyawan dapatkan di perusahaan. Karyawan departemen *housekeeping* mengungkapkan kepuasan kerjanya yang rendah dengan cara sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya sering absen, datang terlambat, tidak cepat tanggap dalam bekerja dan sering berkeliaran saat jam kerja, masuk dan istirahat tidak sesuai aturan kerja. Dengan kata lain ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan departemen *housekeeping* menyebabkan munculnya perilaku tidak disiplin.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman* diperoleh hasil 0,650, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja, serta memiliki hubungan yang kuat. Hal ini berarti semakin kepuasan kerja karyawan rendah maka disiplin karyawan juga rendah. Dengan hasil 42,3% maka variabel tersebut memiliki kontribusi yang sedang, dan cukup berpengaruh terhadap perilaku karyawan *housekeeping* yang menunjukkan kepuasan kerja karyawan yang rendah dan perilaku indisipliner.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil koefisien korelasi aspek *compensation* dengan disiplin kerja adalah 0,595 yaitu menunjukkan adanya hubungan yang sedang. Hal ini menyatakan bahwa karyawan menganggap faktor gaji cukup penting dalam kepuasan kerja, gaji yang didapatkan oleh bawahan adalah dibawah gaji UMR (upah minimum Rakyat) kota Bandung. Dari kepuasan kerja rendah yang dirasakan oleh karyawan maka karyawan melakukan perilaku indisipliner misalnya seperti seringnya datang terlambat, tidak memberikan keterangan saat tidak masuk kerja, serta lambatnya dalam mengerjakan tugas.

Berdasarkan penelitian Yukl (1971), dikemukakan bahwa atasan yang menunjukan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan terhadap bawahan untuk berpartisipasi, dapat pula meningkatkan kepuasan kerja dari para karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil koefisien korelasi aspek *supervision* dengan disiplin kerja adalah 0,624 yaitu menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Hal ini menyatakan bahwa karyawan mengharapkan perlakuan yang adil

dari atasan, dan karyawan merasakan pengawasan yang diberikan oleh atasannya dapat memunculkan perilaku disiplin kerja tertentu, sementara kenyataan yang karyawan rasakan karyawan menganggap bahwa mereka sudah berusaha dan bekerja dengan optimal namun tetap dinilai kurang oleh atasan. Dari kenyataan tersebut yang tidak sesuai dengan harapan karyawan sehingga makin lama karyawan semakin sering melakukan perilaku indisipliner karena karyawan menganggap kontribusi optimal yang sudah karyawan berikan tetap selalu dinilai kurang oleh atasan.

Pada aspek *the work it self* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,603. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara *work it self* dan disiplin kerja. Karyawan merasakan aspek *the work it self* dapat memunculkan perilaku disiplin kerja tertentu. Karyawan selalu dinilai kurang namun karyawan tidak mendapat *feedback* atau umpan balik agar karyawan tidak mengulangi kesalahan atau memperbaiki kekurangannya, sementara harapan karyawan tinggi untuk mendapatkan pengakuan dari perusahaan misalnya untuk mendapatkan *reward* dalam perusahaan misalnya pujian atas hasil kerja yang baik serta harapan akan penilaian yang sesuai terhadap hasil kerja karyawan.

Menurut Wexley & Yukl (1977), interaksi yang terjadi sesama pekerja akan menciptakan suasana kerja tertentu yang dipengaruhi oleh dimensi-dimensi pekerjaan. Bila interaksi tersebut berjalan baik dan menyenangkan, dan dengan demikian akan meningkatkan pula kepuasan kerja yang dirasakan individu. Pada aspek *co-workers* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,524 dan dengan nilai kontribusi sebesar 27,4%. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara *co-workers* dengan disiplin kerja, serta kontribusi yang rendah. Selisih antara harapan dan kenyataan dalam aspek ini tidak terlalu menjadi masalah karena karyawan cukup merasa dapat bekerjasama, dan mampu menumbuhkan persahabatan yang akrab dengan karyawan lain sehingga mudah bergaul dengan rekan kerja.

Pada aspek *job security* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,335. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara *job security* dengan disiplin kerja, serta dengan nilai kontribusi sebesar 11,2% yaitu kontribusi yang sangat lemah. Menurut Malayu S. P Hasibuan (2005) keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Untuk kondisi pekerjaan sendiri karyawan merasa cukup aman dan nyaman dalam bekerja, namun perilaku indisipliner lebih disebabkan dari kepuasan kerja yang rendah akibat kurangnya jaminan pekerjaan terutama asuransi bagi beberapa karyawan yang baru diangkat menjadi karyawan tetap, karyawan juga merasa bahwa makin lama perusahaan kurang mengusahakan dalam mempertahankan karyawan agar tidak berhenti kerja, namun lebih memilih mengambil karyawan baru dibanding karyawan yang ada dalam.

Menurut Wexley & Yukl (1977), faktor *advance opportunity* cukup besar peranannya dalam menumbuhkan kepuasan kerja, khususnya pada orang-orang yang memiliki keinginan yang besar untuk maju dan mengembangkan diri. Pada aspek *advance opportunity* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,04. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *advance opportunity* dengan disiplin kerja namun hubungan tersebut tidak terlalu kuat. Dalam *self report*, hasil yang didapatkan hubungan yang tidak terlalu kuat. Namun dari hasil observasi dan *interview* yang peneliti lakukan, karyawan memiliki harapan mendapatkan peluang untuk berkembang dan maju dalam perusahaan tempat karyawan bekerja namun dirasa karyawan sulit dan kenyataan yang karyawan dapatkan untuk bisa mengembangkan karir tidaklah mudah dengan proses

yang lama, karyawan merasakan aspek *advance opportunity* dapat memunculkan perilaku disiplin kerja tertentu karena awalnya karyawan memang bersemangat dan menunjukkan kinerja yang optimal namun kelamaan karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan kurang tanggap positif dari perusahaan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, maka dari penelitian ini didapatkan kesimpulan, terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja karyawan departemen *housekeeping* Hotel Marbella Suites Bandung, artinya semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah disiplin kerja karyawan departemen *housekeeping* Hotel Marbella Suites Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa seluruh aspek dalam kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif, namun hubungan yang paling kuat antara kepuasan kerja dan disiplin kerja terdapat pada aspek *supervision* yaitu sebesar 0,624. Pengawasan yang dilakukan atasan kurang sehingga karyawan menampilkan perilaku yang tidak menunjang kelancaran pekerjaan yaitu melanggar tata tertib perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian *self report* terdapat 8 orang karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, dan 4 orang memiliki kepuasan kerja tinggi. Pada variabel disiplin kerja, terdapat 5 orang memiliki disiplin kerja rendah dan 7 orang memiliki disiplin kerja yang tinggi. Namun pada kenyataan di tempat penelitian, berdasarkan hasil observasi dan *interview* yaitu karyawan departemen *housekeeping* di Hotel Marbella Suites Bandung memiliki disiplin kerja yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi Prof. Dr. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 2002, *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta, Pustaka.
- Davis, Keith dan Newstrom, John W., 1996, *Perilaku dalam Prganisasi Jilid I Edisi ke 7*, Jakarta, Erlangga.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1996, *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta, Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Jackson, Robert Mathis, Sadeli, John H dan Jimmy, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Munandar, Ashar Sunyoto, 2001, *Psikologi Industri dan Organisasi, Cetakan ke-1*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Noor, Hassanudin, 2004, *Psikometri*, Bandung, Universitas Islam Bandung.
- Robbins, Stephen P., 1982, *Personal Management Of Human Resources Second Edition*, Onfario, Irwin-Dorset Limmited.
- Sudjana, 1996, *Metoda Statistika Edisi Ke 6*, Bandung, Tarsito.
- Wexley, Kenneth N, dan Yukl, gary A., 1977, *Organizational Behavior amd Personel Psychology*, Illionis, Richard D.Irwin, Inc.