Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di Asstro Highlands Ciater

Qurrota Ayun*, Rusman Frendika, Firman Shakti Firdaus

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*qurrotaa62@gmail.com, rusmanf82@gmail.com, firmanshakti83@gmail.com

Abstract. Astro highlands ciater As a place to relax with family, colleagues or relatives, vacation activities, family time and business activities. offers culinary delights amidst the coolness of the tea gardens. Asstro Highlands Ciater in the form of work attitude behavior in the ability to socially relate to fellow employees has not gone well, there is a lack of respect for one another. Based on this phenomenon, the problems in this study are formulated as follows: (1) How is the work attitude of the employees at Astro Highlands Ciater? (2) How is the service performance of the employees at Astro Highlands Ciater? (3) How much influence does work attitude behavior have on employee service performance at Astro Highland Ciater?. This research uses descriptive and verification analysis methods and operates the calculations using the IBM SPSS Version 25.0 program. Respondents in this study were Asstro Highlands Ciater employees, totaling 73 people. The variables studied in this study are work attitude behavior (X) and employee service performance (Y). Data collection was carried out by field research (Field Research) and library research (Library Research). The results of this study conclude that: (1) Asstro Highlands Ciater Employee Service Attitude Behavior is included in the "Good" category, (2) Asstro Highlands Ciater Employee Service Performance is included in the "Very Good" category, (3) Based on the results of the study there is an influence positive and significant relationship between work attitude behavior and employee service performance has a low effect.

Keywords: *Work Attitude Behavior, Employee Service Performance, Asstro Highlands Ciater*

Abstrak. Asstro highlands ciater Sebagai tempat bersantai dengan keluarga, rekan kerja, atau kerabat, kegiatan liburan, family time maupun kegiatan berbisnis. menawarkan sajian kuliner di tengah sejuknya kebunteh. Asstro Higlands Ciater berupa tingkah laku sikap kerja dalam kemampuan berhubungan sosial dengan sesama karyawan belum berjalan dengan baik, terdapat rasa kurang menghormati satu sama lain. Berdasarkan fenomena tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana perilaku sikap kerja karyawan pada Asstro Highlands Ciater? (2) Bagaimana kinerja pelayanan karyawan pada Asstro Highlands Ciater? (3) Seberapa besar pengaruh perilaku sikap kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan pada Asstro Highland Ciater ?. Peneleitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif dan mengoprasikan perhitungannya menggunakan program *IBM SPSS Versi 25,0.* Responden pada penelitian ini yaitu Karyawan Asstro Highlands Ciater, yang berjumlah 73 orang. Variabel yang dikaji pada penelitian ini yaitu Perilaku Sikap Kerja (X) dan Kinerja Pelayanan Karyawan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapang (*Field Research*) dan studi kepustakaan (*Library Research*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : (1) Perilaku Sikap Kerja Pelayanan karyawan Asstro Highlands Ciater termasuk ke dalam kategori “Baik”, (2) Kinerja Pelayanan Karyawan Asstro Highlands Ciater termasuk pada kategori “Sangat Baik”, (3) Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan berpengaruh rendah.

Kata Kunci: *Perilaku Sikap Kerja, Kinerja Pelayanan Karyawan, Asstro Highlands Ciater*.

Corresponding Author
Email: rusmanf82@gmail.com

A. Pendahuluan

Sebagai tempat bersantai dengan keluarga, rekan kerja, atau kerabat, kegiatan liburan, family time maupun kegiatan berbisnis. menawarkan sajian kuliner di tengah sejuknya kebun teh, Asstro Higlands Ciater berupa tingkah laku sikap kerja dalam kemampuan berhubungan sosial dengan sesama karyawan belum berjalan dengan baik, terdapat rasa kurang menghormati satu sama lain akan berpengaruh kepada karyawan yang lain saat melakukan komunikasi dengan rekan kerja lainnya tidak stabil, maupun menghabatan saat melakukan interaksi satu dengan yang lain, karyawan melakukan kebiasaan yang tidak tepat waktu atau sesuai ketentuan ketepatan dan kecepatan, penurunan standar kinerja pada karyawan, belum adanya rasa tanggung jawab yang dijalankan, Kurang cekatan dalam menyajikan hidangan, tidak stabil atau naik turun nya perasaan yang di alami oleh seorang karyawan saat berlangsung jam kerja.

Standar pelayanan di restoran seperti ketepatan dan kecepatan dalam penyajian, adanya masalah perilaku yang kurang baik dari karyawan seperti kurang ramah tamah saat menyapa pelanggan, kurang fokus dalam melaksanakan pekerjaan, adanya tekanan dari luar menjadikan pekerjaan kurang kondusif, kurangnya inisiatif pada karyawan dalam segi pelayanan, rasa tanggung jawab yang berkurang , terkadang adanya perilaku menyepelekan pekerjaan saat jam kerja membuat karyawan lupa dan menghiraukan tugas secara tidak sengaja, adanya perlakuan secara berulang dengan menghiraukan tugas, belum adanya pengecek kembali maupun bersiaga dalam melakukan pekerjaan atau tanggung jawab.

Menurut (Dwiatmadja & Lughiantno,) (1) perilaku kerja dilakukan dengan maksimal, sehingga dapat meningkatkan kualifikasi dan kemampuan dari seorang pegawai agar tetap berjalan dengan efektif bagi organisasi maupun perusahaan. Sikap adalah respon berupa reaksi secara tertutup atau terbuka kepada seseorang dalam perbuatan yang dilakukan oleh seseorang karyawan perusahaan, pegawai lain pekerjaan serta kerja sama agar dapat berperilaku atau berbuat dengan kemampuan yang dimiliki supaya dapat berpengaruh terhadap organisasi.

Menurut (Lai,) (2) menambahkan bahwa perilaku kerja adalah perilaku yang memiliki efek pengaruh bagi organisasi maupun ke dalam anggotanya. artinya seperti tindakan-tindakan agresif, atau seperti sengaja atau tidak sengaja mengikuti peraturan dalam melakukan pekerjaan dengan cara yang salah memiliki dampak kerugian pada organisasi dan anggotanya.

Menurut (Suparyanto dan Rosad) (3) mengutip Wijaya, 2017 :192 sikap menjadikan menentukan tingkah laku, adanya keterkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Adanya kuat mental, mempelajari mengenai pengalaman, yang berdampak pengaruh khusus atas reaksi seseorang ,objek-objek, melalui lawan bicara maupun dengan siapa individu tersebut terhubung dalam keadaan suatu peristiwa.

Sikap adalah respon berupa reaksi secara tertutup atau terbuka kepada seseorang dalam perbuatan yang dilakukan oleh seseorang karyawan perusahaan, pegawai lain pekerjaan serta kerja sama agar dapat berperilaku atau berbuat dengan kemampuan yang dimiliki supaya dapat berpengaruh terhadap organisasi. Menurut (Suparyanto dan Rosad (4).

Menurut (Mangkunegara, 2019) (5) Kinerja yaitu hasil kerja dinilai dengan kualitas atau kualitas saat pencapaiaan terselenggara, memberikan hasil berupa tanggung jawab.

Kinerja adalah hasil pencapain seseorang dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasmya, mendasari dari pengalaman, kesanggupan, waktu dan kecakapan (Saputra et al., 2020) (6).

Menurut Rokeach (1973), Schwartz (1996) dan Hofstede (1984), Mengutip dari Rusman Frendika, (Abdurrahman et al., 2019) adalah keyakinan dan sikap yang disajikan dasar filosofis untuk asosiasi fundamental nilai-nilai.

Pelayanan menjadi manfaat atau aktivitas utama yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain sebagaian besar tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, dan keluaran yang dihasilkan bahkan mungkin tidak berwujud.

Maka pihak pengelola Asstro Highlands Ciater perlu memberikan pengembangan pengetahuan kepada karyawan, seperti pengatahuan dalam melakukan penyambutan pada konsumen, memberikan pelayanan yang baik dan benar agar berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan dan diri dari karyawan tersebut. Agar kemampuan yang dimiliki karyawan dapat terlaksana sesuai dengan standar seperti ketepatan dan kecepatan pada

perusahaan, dapat memberikan sikap yang baik, terarah dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terhadap perilaku sikap kerja dengan kinerja pelayanan karyawan?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui Perilaku Sikap Kerja pada Asstro Highlands Ciater.
2. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Karyawan pada Asstro Highlands Ciater.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di Asstro Highlands Ciater.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan pendekan atau tindakan yang digunakan dalam hubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan dan mencakup proses metode dengan mengumpulkan data, menetapkan tujuan, dan mencapai tujuan

Metode penelitiaan ini menggunakan teknik survei, jenis asosiatif kausal, pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan jenis data kuantitatif menghasilkan pengolahan data atas jawaban didapatkan dari responden terdiri dari pertanyaan atau pernyataan dari setiap item kuesioner, teknik dapat mengarahkan untuk menjawab rumusan dari masalah dari hipotesisi yang sudah dirumuskan, dilaksanakan dengan pengumpulan data pada lapang.

Penelitiaan Deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan karyawan atau menggambarkan mengenai keadaan sebenarnya yang berada secara faktual dan sistematis untuk selanjutnya diolah menjadi data mengenai Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan pada Asstro Highlands Ciater.

Penelitian Verifikatif berfungsi untuk menguji hipotesisi dengan memperhatikan statistik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar variabel Kinerja Pelayanan Karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel Perilaku Sikap Kerja (X). Menjadi hipotesis untuk menentukan apakah diterima atau ditolak adalah definisi varifikasi.

Peneliti menggunakan populasi dari semua karyawan pada Asstro Highlands Ciater dengan banyak populasi yang memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, sampel yang memiliki karakteristik yang sama atau mirip dipilih sebagai wakil dari populasi wakil yang melakukan pengisian kuesioner (representative), yaitu sebanyak 90 orang total karyawan.

Sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu populasinya sangat besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki dari setiap anggota masyarakat karena kurangnya sumber daya, personal atau waktu. Sampel penelitian ini menggunakan data dari seluruh karyawan yang bekerja di Asstro Highlands Ciater.

Sampel dipilih dengan menggunakan pendekatan sampling jenuh bila terdapat anggota populasi tertentu sebanyak 73 orang responden karena populasi yang ada kebanyak lebih kecil.

Menggunakan perhitungan ukuran sampel dilakukan pendekatan slovin adalah suatu rumusan yang dapat digunakan untuk mencari sampel miniml, seperti perilaku suatu populasi yang diperlukan agar tidak diketahui sampai tingkat akhir.

Memperoleh data Primer bertujuan utama dari penelitian ini, maka metode pengumpulan data menjadi langkah yng paling stategis. Pengumpulan data menggunakan metode penelitian data primer.

Penelitian Lapang (Field Research) Ada masalah hubungan dengan pengumpulan data melalui survei lapang yang harus diperhatikan. Menggunakan kuesioner (angket), suatu metode mengumpulkan informasi dan responden diminta mengisi satu per satu pernyataan tertulis atau deklarasi yang perlu dijawab semacam ini dilakukan agar mengumpulan data primer berjalan lancar.

Studi Kepustakaan (Library Research)Data sekunder yang diperlukan untuk melengkapi penyelidikan diperoleh dari perpurtakaan dan sumber terkait lainnya

Studi Dokumentasi Teknik dokumetasi diperoleh melalui pengamatan dan mempelajari, laporan atau dokumen berhubungan dan berkaian permasalahan yang diteliti. Seperti data dan berkas yang mengunjungi terhadap penyelesaian masalah penelitian. Sedangkan, penulis mengumpulkan informasi dan data menggunakan alat pengumpulan data terkait penelitian.

Seperti profil instansi. struktur organisasi, visi dan misi instansi dan lain-lain yang dibutuhkan dari para karyawan Asstro Highlands Ciater.

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian, sub variabel, dimensi, indikator dan skala variabel dalam penelitian. Karena skala tersebut, peneliti menggunakan metode pengukuran skala likert dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang relatif tinggi. Kuesioner yang disarankan skala yang digunakan dalam penyelidiki sikap kategori likert dengan empat jawaban. Pendapatan dan sudut pandangan individu atau kelompok dievaluasi menggunakan skala likert.

Pengolahan dan penyajian data, perhitungan untuk mendeskripsikan data, dan pengujian hipotesis dengan uji statistik merupakan bagian dari kegiatan analisis data kuantitatif teknik analisis data ini

Uji validitas atau kesahihan adalah menguji sejauh mana data yang akan diukur. Uji validitas berfungsi sebagai alat ukur valid (sahih) atau tidak valid pernyataan yang ada dalam kuisioner. Valid berarti instrumen mejadi keterangan yang dapat diukur. Uji Realiabilitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen akan memberikan hasil yang konsisten bila digunakan berkali-kali.

Koefisien reliabilitas adalah nilai yang mewakili tinggi rendahnya ketergantungan instrumen. ketika gejala yang sama diukur berulang kali dengan peralatan indentik, hasil pengukuran mirip, dan alat realibel. Digunakan menguji reliabilitas Alpha Cronbach.

Secara teknis uji reliabilitas melalui pengujian instrumen diatas dapat diperoleh dengan menggunakan software SPSS 25.0 for windows. Pendekatan reliabilitas/konsistensi Cronbach Alpha 0,6. Tabel referensi yang menawarkan penjelasan tentang koefisien korelasi ditunjukkan di bawah ini.

Analisis penelitian dilakukan untuk menetapkan nilai variabel bebas dan terikat dengan menggunakan data desktiptif. Pendekatan dilakukan untuk mengatasi perumusan masalah digunakan metode deskriptif. Pendekatan verifikatif memerlukan pengujian hipotesis statistik melalui penelitian. Penggunaan teknik analisis dan verifikatif dalam penelitian untuk memastikan hubungan antar faktor.

Nilai numerik digunakan dalam pengukuran asosiasi agar dapat mengetahui tingkat asosiasi kekuatan hubungan mengenai variabel. Jika satu variabel memiliki efek pada yang lain, mereka terkait. Kedua variabel disebut independen jika tidak ada pengaruh.

Pada skala rasio, temukan menerapkan operasi matematika (seperti pengurangan, pembagian, perkalian, dan penjumlahan) pada nilai r. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi.

Analisis regresi dikemukakan kausal antara variabel X dan Y, hubungan fungsional atau kausal. Uji regresi merupakan penyebutan konsisten terhadap uji korelasi, jika Uji korelasi tumpang tindih selalu bersama uji regresi. Uji korelasi merupakan variabel tidak memiliki kendala fungsional atau kualitatif (sebab-akibat). Rumus persamaan regresi sederhan.

Uji Statisitk t dikenal sebagi uji signifikan individu, digunakan untuk menentukan variabel independen mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap variabel dependen atau seberapa besar pengaruh masing-masing varibael terhadap dependen. Dengan membandingkan t tabel dan t hitung, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh parisal variabel independen terhadap variabel dependen diukur.

Sebuah pertanyaan statistic tetang populasi yang sedang dianalisis disebut hipotesisi statistic. Jika perhitungan statistic digunakan untuk menguji hipotesis penelitian makan rumusan hipotesis harus diubah menjjadi rumusan hipotesisi statistic.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Antara Perilaku Sikap Kerja (X) dengan Kinerja Pelayanan Karyawan (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai perilaku antara perilaku sikap kerja dengan kinerja pelayanan karyawan, yang diuji menggunakan teknik survei, jenis asosiatif kausal, pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan jenis data kuantitatif. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1 sampai 4 dan gambar 1 dan 2.

Data responden yang berada di Asstro Highlands Ciater dikelompokkan berdasarkan

jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. : berdasarkan Jenis kelamin dengan total 73 (100%) terdapat 43 (58,9%) kategori laki-laki dan kategori perempuan 30 (41,1%). Ini menunjukkan sebagai besar yang menjadi karyawan di Asstro Highlands Ciater berjenis kelamin laki-laki. menunjukkan bahwa 59 individu atau (80.83%) berusia lebih dari 25 tahun.8 orang (10,95%) berumur 26 sampai 35 tahun, dan 6 orang (8,22%) berumur 36 sampai 45 tahun. Dengan demikian berarti bahwa karyawan Asstro Highlands Ciater di dominasi oleh karyawan yang berumur kurang dari 25 tahun. menguraikan karakteristik dari karyawan. Tabel di atas menunjukkan bahwa 5 orang (6,6%) telah menyelesakan SMP, 62 orang (84,93%) telah menyelesaikan program SMA atau SMK, dan 6 orang (8,22%) telah menyelesaikan kurusus D3 hingga S1. Dengan demikian berarti bahwa karyawan Asstro Highlands Ciater di dominasi oleh karyawan yang berpendidikan SMA/SMK.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Perilaku Sikap Kerja	0,472	0,6	Tidak Reliabel
Kinerja Pelayanan Karyawan	0,670		Reliabel

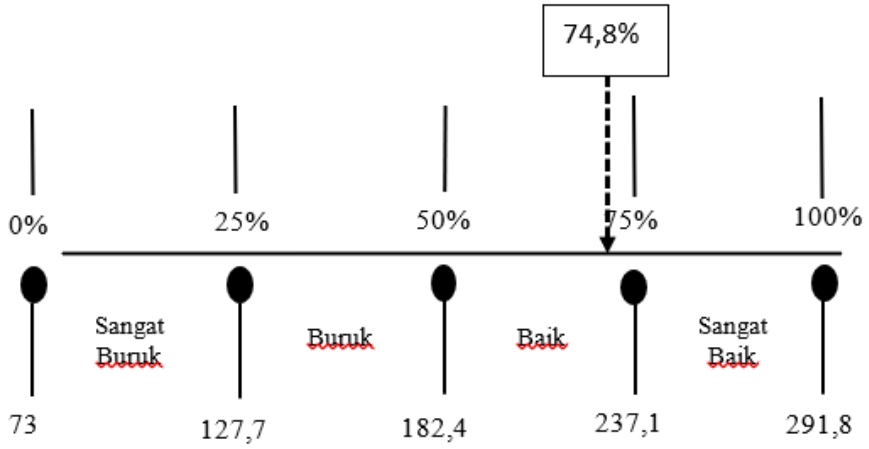
Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,472 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 6 buah sebagaiman dapt dilihat pada tabel 4.6 di atas, Akibatnya tidak dapat digunakan lagi. Diperoleh hasil nilai Cronbach's Alpha adalah 0,670 dengan jumlah 8 item pernyataan. Artinya variabel Kinerja Pelayanan Karyawan dapat digunakan kembali.

Tabel 2. Tabel Rekapitulasi Perilaku Sikap Kerja

No.	Ukuran	Skor	Presentase	Kategori
1.	Saya mampu berkomunikasi dengan sesama rekan karyawan	246	78,9%	Mampu
2.	Saya selalu beradaptasi dalam sebuah team	252	81,7%	Selalu
3.	Saya menjaga sopan santun saat melayani dan menyajikan hidangan	252	81,7%	Sangat Menjaga
4.	Saya pernah melakukan mangkir/tidak datang saat melayani dan menyajikan	160	39,7%	Tidak Pernah
5.	Saya mampu mengontrol diri saat melayani pengunjung	244	78,0%	Mampu
6.	Saya melakukan penyajian hidangan dengan tepat waktu	268	89,0%	Sangat Tepat
Rata-rata		237	70,75%	Baik

Nilai Rata-rata sebesar 237 dihasilkan dari ketiga dimensi berdasarkan nilai rata-rata tangapan dari responden terhadap indikator pernyataan mengenai Perilaku Sikap Kerja . Maka peneliti Mengelompokan hasil jawaban dari responden yang tertera diatas pada prsentase dan menampilkannya sebagai garis kontinu menggunakan rumus pengukuran yang dibuat beserta

cara: Presentase skor $= \frac{237-73}{292-73}\ x\ 100\% = \frac{164}{219}\ x\ 100\ \% = 74{,}8\%$



Gambar 1. Garis Kontinum Interpretasi Perilaku Sikap Kerja

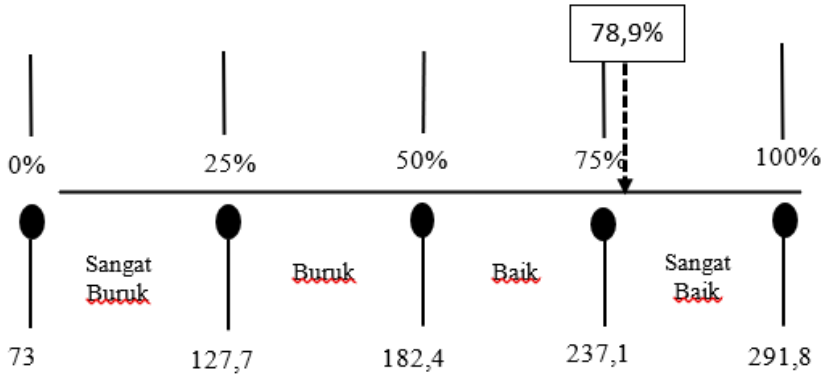
Berdasarkan pembobotan dan garis kontinum tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Perilaku Sikap Kerja menghasilkan skor rata-rata 237 untuk semua item, dengan skor 74,8% di antaranya termasuk dalam kategori "Baik" karena memenuhi persyaratan interpretasi. 50% - 75%. Artinya bahwa Perilaku Sikap Kerja pada karyawan Asstro Highlands Ciater termasuk tinggi. Hal ini didukung berdasarkan karyawan merasakan perilaku yang diberikan dalam melakulan pelayanan dan penyajian dengan tepat waktu, sehingga karyawan merasa cukup baik dalam melakukan pelayanan dan penyajian sesuai dengan standar ketepatan dan kecepatan sehingga diperlukan pengembangan pembelajaran, pembiasaan dan penilaian perilaku sikap kerja agar kemampuan berhubungan sosial, kebiasaan dan pengendaliaan diri dapat berjalan sesuai dengan standar kecepatan, ketepatan dan kepribadian yang lebih baik lagi.

Dari hasil pembobotan untuk setiap item, maka perlu diadakan pengkalkulasian rata-rata setiap item, agar diketahui seberapa tinggi atau rendahnya tingkat Kinerja Pelayanan Karyawan di Asstro Highlands Ciater.

Tabel 3. Rekapitulasi Kinerja Pelayanan Karyawan

No.	Ukuran	Skor	Persentase	Kategori
1.	Saya mampu menelesaikan setiap pelayanan	249	80,3%	Mampu
2.	Saya mampu menyelesaikan penyajian sesuai standar ketepatan dan kecepatan	245	78,9%	Mampu
3.	Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai bagian yang ditentukan	248	79,9%	Dapat
4.	Saya mampu bertanggung jawab atas peyajian yang diberikan	249	80,3%	Mampu
5.	Saya membiasakan diri untuk hadir tepat waktu	245	78,5%	Biasa
6.	Saya dapat mengatur waktu dalam penyajian hidangan	252	81,7%	Dapat
7.	Saya menjaga dan merawat fasilitas kerja	246	78,9%	Menjaga
8.	Saya turut serta mengemukakan kreativitas ide yang saya punya	239	75,7%	Turut Serta
Rata-rata		246	79,27%	Baik

Hasil rata-rata mengenai respon terhadap indikator pernyataan tentang Kinerja Pelayanan Karyawan, nilai rata-rata sebesar 246, diperoleh nilai rata-rata keempat dimensi tersebut. Selain itu, Peneliti membagi tanggapan dari responden menjadi presentase dan menampilkannya sebagai garis kontinum menggunakan rumus pengukuran yang ditetapkan bersertas cara: Presentase skor $= \frac{246-73}{292-73}\ x100\% = \frac{173}{219}x100\% = 78{,}9\%$



Gambar 2. Garis Kontinum Interpretasi Kinerja Pelayanan Karyawan

Berdasarkan pembobotan dan garis kontimun tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Karyawan menghasilkan skor rata-rata total 246 untuk semua item, dengan presentase 79,27% di antaranya termasuk dalam kategori "Sangat Baik" karena memenuhi interpretasi skor antara 75% sampai 100%. Ini mendefinisikan bahwa Kinerja Pelayanan Karyawan pada Asstro Highlands Ciater termasuk "Baik". Dikonfirmasi pernyataan tertinggi

diturunkan dari pernyataan yang mendukung "Saya dapat mengatur waktu dalam penyajian hidangan" dengan nilai 81,7% artinya karyawan Asstro Highlands Ciater dapat membagi, mengelola dan mengatur waktu jam kerja maupun istirahat dan pulang maupun masuk kerja dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar ketepatan dan kecepatan prosedur pelayanan dan penyajian.

Sebelum peneliti melakukan pengolahan data untuk mengukur pangaruh menggunakan data angket yang dihasilkan sebagai data ordinal telebih dahulu harus dirubah menjadi interval menjadi MSI (Method Seccessive Interval). Hasil berikut akan diperoleh setelah tahap pemrosesan data untuk mengukur menggunakan aplikasi SPSS 25, tentang Pengaruh Perilaku Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan.

H0 diterima dan H0 ditolak jika signifikan $\geq \alpha$, dan jika signifikan α, maka H0 diterima dan Hα ditolak, membandingkan t hitung dan t tabel, dimana t hitunga > t tabel mengakibatkan H0 ditolak dan Hα diterima, dan t hitung t tabel menghasilkan H0 diterima dan Hα ditolak.

Tabel 4. Uji T

Variabel	rs	Thitung	Ttabel	Keputusan	Derajat Keeratan	Koefisien Determinasi
X dan Y	0,344	3,084	2,644	H0 ditolak	Rendah	11,8%

Menurut perhitungan yang dilakukan dengan SPSS, koefisien korelasi antara perilaku sikap kerja (X) dan kinerja pelayanan karyawan (Y) adalah r = 0,344, yang menunjukkan bahwa hubungan rendah antara kedua variable (Y). Diperoleh bobot korelasi antara Perilaku Sikap Kerja (X) dan Kinerja Pelayanan Karyawan (Y) bila dinilai menurut kriteria tergolong rendah karena berkisar antara 0,26 – 0,50. Untuk mengetahui seberapa erat hubungan variable tersebut dengan membandingka nilai koefisien korelasi sebesar 0,344 dengan standar interpretasi koedisien korelasi.

Dengan menganalisis koefisien determinasi (R2), maka dapat diperoleh sebesar kontribusi variable Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan. Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan 0,118 atau 11,8% berdasarkan temuan (r2 x 100% = 0,118 x 100% = 11,8%), menunjukkan bahwa variable Perilaku Sikap Kerja dipengaruhi Kinerja Pelayanan Karyawan sebesar 11,8% sedangkan sebesar 88,2% berpengaruh oleh keadaan lain, seperti harga, tempat, menu pelayanan dan lain-lain.

Terlihat dari tabel di atas, bhawa koefisien dari nilai di atas adalah a = 17.417, b = 0,509. Persamaan regresi linier sederhana adalah Y = 17.417 + 0,509X. Oleh karena itu, nilai Kinerja Pelayanan Karyawan dinaikkan sebesar 0,509 untuk setiap kenaikan atau penurunan satuan koefisisen regresi Perilaku Sikap Kerja, menurut persamaan di atas. Selain itu, kesimpulan dari Perilaku Sikap Kerja mempengaruhi kabaikan terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan karena koefisien regresi sederhana adalah positif .

Memperoleh hasil 3,084 dan nilai t_{tabel} adalah 2.644, yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 3,084 > 2.644 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05.

Hal ini menunjukkan bahaw H0 ditolak dan Hα diterima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang rendah dan signifikan sebesar 11,8% antara variable Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di Asstro Highlands Ciater, Subang.

Berdasarkan uji korelasi bahwa perilaku sikap kerja yang berhubungan positif terhadap kinerja pelayanan karyawan, menyatakan "baik" perilaku sikap kerja dapat mengendalikan diri karyawan baik, sopan, ramah, cekatan dan lain-lain. Maka akan mendekatkan kinerja dalam bentuk batas waktu dalam penyajiaan hidangan.

Berberdasarkan hasil uji regresi linier sederhana kinerja pelayanan karyawan dipengaruhi secara signifikan dan positif antara perilaku sikap kerja. mempenunjukkan keadaan pelanggann dilayani dengan sikap yang positif maka mereka akan lebih puas. Hal ini sejalan dengena penelitian dahulu koefisien regresi sebelumnya yaitu negative tetapi diungkapkan bahwa *agreeableness* dan *conscientiousness* mempengaruhi sikap kerja dengan signifikan, tetapi berdasarkan uji koefisien korelasi atau determinasi ternyata kontribusi perilaku sikap

kerja sangat kecil, karena yang diinginkan oleh konsumen atau pengunjung adalah berbagai pilihan hidangan lezat dengan harga terjangkau, sehingga 88,2% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, tempat, rasa, menu dan kenyamanan. Menurut pembahasan sebelumnya mengatahakan bahwa tempat, harga, rasa dan menu menjadi daya Tarik tersendiri dari setiap restoran yang sangat bepengaruh pada perilaku sikap kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan.

D. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan yang menjelaskan perilaku sikap kerja dipengaruhi oleh kinerja pelayanan karyawan di Asstro Highlands Ciater, sebagai berikut:

1. Berdasarkan data hasil responden yang diolah, Perilaku Sikap kerja karyawan Asstro Highlands Ciater berkategori "Baik".
2. Hasil data dari responden mengenai variable Y Kinerja Pelayanan Karyawan karyawan Asstro Highlands Ciater, yang telah diolah termasuk pada kategori "Sangat Baik".
3. Adanya variable x dan y yang dipengaruhi secara positif dan signifikan antara Perilaku Sikap Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Asstro Highlands Ciater yang mempengaruhi rendah sebesar 11,8%, dengan sisa 88,2% dipengaruhi kondisi lain.

Acknowledge

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan karena adanya gangguan dari berbagai sumber. Dalam hal ini, saya ingin mengungkapkannya sebagai penulis.adanya berbagai pihak skripsi ini tidak akan selesai. maka di kesempatan ini saya sebagai penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan do'a nya kepada:

1. Umiku Hurriyah Diyab, Mbah Mursinah dan Keluarga Besar yang selalu mendoakan dan luar biasa untuk membantu saya dalam menyelesaikan dan mendukung tugas skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Edi Setiadi, S.H., M.H. selaku rektor Universitas Islam Bandung
3. Ibu Dr. Nunung Nurhayati, S.E., M.SiAk, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung .
4. Ibu Dr. Hj. Sri Suwarsi, S.E., M.Si., CGA., CHCM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.
5. Bapak Dr.Rusman Frendika, SE.,MM. selaku dosen utama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukam, ilmu, motivasi, serta nasehat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
6. Bapak Firman Shakti Firdaus,.S.H.I.,SC.,PhD. selaku pembingbing pendamping yang selalu meluangkan waktu untuk membantu, memberi dukungan dan memberi masukan mengenai penelitian yang dilakukan.
7. Seluruh pihak yang membantu saat menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, Terima kasih atas bantuan, kerjasama, dukungan dan inspirasinya dalam pembuatan skripsi ini

Daftar Pustaka

[1] Abdurrahman, D., Frendika, R., & Suwarsi, S. (2019). Personal Values, Cultural Competence, Self-confidence: Comparation among Korean, Japanese, Chinese, and Indonesian Employee. International Journal of Productivity and Quality Management, 1(1), 1. https://doi.org/10.1504/ijpqm.2019.10019635

[2] Banten, P. (2017). The Asia Pacific Report. Focus on Powder Coatings, 2017(9), 6–7. https://doi.org/10.1016/j.fopow.2017.08.035

[3] Dwiatmadja, & Lughiantno. (2020). No Title.

[4] Mangkunegara. (2019). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gramedia di Jakarta. Ekonomi Efektif, Vol. 2, No. 4, Juli, 76.

[5] Saputra, H., Soleh, A., & Gayatri, I. A. M. E. M. (2020). Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia, Rekrutmen dan Penempatan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 3(2), 187–197. https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i2.131

[6] Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). budaya organisasi Budaya. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.

[7] Susanti, Vini Tri, Frendika, Rusman. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja terhadap Komitmen Karyawan pada PT. X. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis 1(2). 127-136.