

## Kinerja *Room attendant* Dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Di Ijen View Hotel & Resort

Mochamad Wahyu Firdiansyah\*, Haris Hermawan, Pawestri Winahyu

Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: [wfirdiansyah1702@gmail.com](mailto:wfirdiansyah1702@gmail.com)\*, [harishermawan@unmuhjember.ac.id](mailto:harishermawan@unmuhjember.ac.id),  
[pawestri@unmuhjember.ac.id](mailto:pawestri@unmuhjember.ac.id)

### ABSTRAK

Dalam upaya menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja *room attendant*. Penelitian dilakukan melalui survei terhadap 85 responden tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja, efisiensi waktu, dan hospitality berpengaruh positif terhadap kinerja *room attendant*. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, variabel kualitas kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja *room attendant*. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan dan pengawasan yang lebih intensif guna meningkatkan kinerja staf kamar tamu serta memastikan penerapan SOP pembersihan kamar tamu secara optimal.

**Kata kunci:** Kinerja *Room Attendant*; Kualitas Kerja; Efisiensi Waktu; Hospitality

### ABSTRACT

*In an effort to implement standard operating procedures (SOP) for cleaning guest rooms at Ijen View Hotel & Resort, this study analyzes the performance of room attendants. The research was conducted through a survey distributed to 85 guests. The results show that work quality, time efficiency, and hospitality positively affect the performance of room attendants. According to multiple regression analysis, work quality has the greatest influence on room attendant performance. This study suggests that more intensive training and supervision are needed to improve the performance of guest room staff and ensure that the SOP for cleaning guest rooms is properly implemented.*

**Keywords:** Room attendant Performance; Work Quality; Time Efficiency; Hospitality

### PENDAHULUAN

Secara etimologis, istilah pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta terdiri dari 2 kata yaitu *couple* dan *tour*. Pasangan memiliki arti “banyak atau dekat”, sedangkan pariwisata berarti “pergi”. Sebaliknya di KBBI, pariwisata merupakan kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan rekreasi. Perjalanan umumnya sebuah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang menjadi tempat Berpergian dengan perencanaan yang matang. Menurut (Hidayah, 2019) pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara mandiri berkali-kali, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan yang dapat menciptakan pengalaman mendalam bagi pemain. Dari dalam pengertian ini, dinyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan mengunjungi suatu tempat untuk mendapatkan pengalaman baru.

Menurut (Yakup, 2019) sektor pariwisata memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber penerimaan devisa, serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara. Ini harus bisa dimanfaatkan juga sebagai ladang pendapatan. Kemajuan tersebut harus disertai dengan usaha pengembangan bisnis yang serius untuk terus meningkatkan kualitas dalam memberikan kepuasan yang terbaik bagi konsumen yang akan datang sebagai wisatawan. Baik melalui inovasi bisnis maupun melalui peningkatan pelayanan yang bisa diberikan kepada konsumen nantinya sehingga

kemungkinan konsumen akan datang menggunakan produk atau jasa akan bertambah. Peningkatan tersebut perlu dilakukan keseriusan maksimal agar membuahkan hasil yang maksimal juga.

Menurut (Dzatin Nabila, 2018) berwisata juga dapat menjadi pemicu pengembangan perekonomian masyarakat setempat. Salah satu wilayah perlu untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut adalah Kabupaten Bondowoso untuk sektor pariwisata, karena potensi alam sangat mumpuni untuk dijadikan daerah dengan wisata yang beragam. Karena dengan kekayaan alam dan demografi Kabupaten Bondowoso memiliki keunikan sendiri dibandingkan kabupaten sekitarnya sehingga sangat dimungkinkan untuk dijadikan wilayah wisata baru. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya tempat wisata yang bahkan jarang ditemui di Indonesia bahkan di dunia. Wisata yang jarang ditemui yaitu *Blue Fire* yang hanya ada dua di dunia. Maka sangat perlu dilakukan pengembangan dan promosi yang lebih gencar lagi untuk bisa mendatangkan wisatawan lebih banyak lagi baik dari dalam maupun luar negeri. Potensi tersebut bisa dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi sehingga manfaat yang bisa dirasakan oleh masyarakat bisa menjadi lebih maksimal.

Untuk menunjang sektor pariwisata diperlukan fasilitas penginapan yang mumpuni yaitu hotel. Menurut (Rahman et al., 2023) hotel adalah sebuah usaha yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya untuk penginapan dimana didalamnya terdapat fasilitas baik yang bersifat jasa atau fasilitas lainnya yang diberikan untuk umum dan dikelola secara komersial ataupun profesional. Hotel yang bisa dijadikan pilihan jika berkunjung ke Kabupaten Bondowoso yaitu Ijen View Hotel & Resort. Hotel ini terletak tepat di tengah kota tepatnya di Jl. Kis Mangunsarkoro No.888, Tegalelo, Tamansari, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68216. Dari data internal hotel didapatkan bahwa Ijen View Hotel & Resort memiliki fasilitas 5 pilihan tipe kamar yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung. Mulai dari tipe kamar ekonomi, superior, premium, *deluxe* dan *suite*. Hotel ini sering kali menjadi pilihan bagi para pengunjung terbukti menurut hasil wawancara dengan manajer operasional dari Ijen View Hotel Resort & Resto pada bulan Mei tahun 2023 tingkat okupansinya mencapai 50% dari total kamar yang tersedia sebanyak 65 kamar.

**Tabel 1. Okupansi Ijen View & Resto**

Tahun	Target Okupansi	Capaian Okupansi	Jumlah PAX
2018	70%	55%	12870
2019	70%	55%	12870
2020	73%	35%	8190
2021	74%	40%	9360
2022	75%	65%	15210
Rata-rata Okupansi		50%	11700

Sumber: Hasil wawancara dengan Manajer Operasional Ijen View Hotel & Resort

Dari data hasil wawancara dengan manajer operasional hotel menunjukkan rata-rata capaian okupansi dalam 5 tahun hanya 50 persen dari target. Salah satu faktor yang bisa penyebabnya adalah kenyamanan dan kepuasan tamu atau pelanggan. Dikarenakan kepuasan pelanggan akan menjadi sangat penting. Ketika pelanggan mendapatkan apa yang diinginkan, ketika konsumen mendapatkan apa yang diinginkan di tempat yang diinginkan, konsumen akan memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara yang ditentukan (Kotler, 2010). Ada beberapa faktor yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri. Beberapa diantaranya fasilitas penentu kepuasan tamu hotel adalah kebersihan dan fasilitas yang disediakan. Dari dua penentu kepuasan hotel tersebut kebersihan menjadi yang paling utama di antara yang lainnya karena selama menginap kebanyakan tamu hotel akan menempati kamar hotel yang pastinya diharapkan memiliki kenyamanan sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu. Untuk memastikan kebersihan dari kamar

tamu akan ada petugas yang ditugaskan khusus untuk menjaga kenyamanan dan kebersihan hotel yaitu *room attendant*. Serta adanya aturan yang mengharuskan kebersihan dan kenyamanan tamu yang disusun menjadi Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disingkat dengan SOP. Menurut Tambunan unsur-unsur Standar Operasi Prosedur (SOP) adalah tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, formulir, masukan, proses, laporan, validasi dan kontrol. (Simatupang & Mulyadi, 2022) ini ditujukan agar proses pembersihan kamar oleh *room attendant* sesuai sehingga bisa meminimalisir komplain dari para tamu hotel dan bisa membuat *review* yang diberikan oleh tamu juga memuaskan dan bisa mendatangkan tamu baru serta mempertahankan tamu untuk bisa datang kembali di lain waktu. Dari hasil penelitian terdahulu ada beberapa penilaian yang bisa meningkatkan kinerja dari *room attendant* yaitu menurut (Pangestu et al., 2022) kualitas kerja dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, menurut (Maulidyatur, 2023) efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan (Penilasari & Nugraha, 2021) menyatakan *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu dilakukan penelitian berjudul “Kinerja *Room Attendant* Dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Di Ijen View Hotel & Resort”

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai eksploratif dan konklusif berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan. Menurut (Sugiyono, 2017), eksploratif dan konklusif merujuk pada penelitian yang menjelaskan hubungan antara sebab akibat pada variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Penelitian konklusif juga dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dan kasual. Penelitian jenis ini adalah kuantitatif, dan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah regresi linier berganda agar bisa diketahui hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan terikat.

Merancang suatu penelitian, dikenal penelitian eksploratif dan konklusif, dimana penelitian konklusif dapat di klasifikasikan lagi atas penelitian deskriptif dan kasual (Sugiyono, 2017). Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terkait, penelitian ini adalah penelitian kasualitas. Penelitian kualitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Sugiyono, 2017). Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu, secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh variabel. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan, yang akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas kerja, efisiensi waktu dan *hospitality* terhadap kinerja karyawan.

Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas kerja, efisiensi waktu dan *hospitality* terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Handayani & Ririn, 2020) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Untuk Penelitian ini populasi adalah tamu domestik dari Ijen View Hotel & Resort

Menurut (Arikunto & Suharsimi, 2019) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil representatif dari populasi yang akan diteliti. Sampel untuk penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di Ijen View

## Hotel Resort and Restaurant Bondowoso

Metode kuantitatif digunakan untuk menganalisis penelitian ini. (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif melibatkan evaluasi data yang diperoleh melalui penggunaan model yang sesuai untuk penelitian. Pengujian data dilakukan melalui tiga tahap yaitu pengujian instrumen data, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Pengujian instrumen data meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk menunjukkan kesesuaian antara dua sumber informasi dan tingkat reliabilitas atau ketergantungan instrumen. Uji hipotesis klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji dengan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari pengujian tersebut adalah untuk memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan valid dan reliabel. Dengan kata lain, pengujian asumsi klasik membantu memenuhi syarat agar model regresi linier dapat memberikan hasil yang akurat dan bermakna. Pengujian hipotesis sendiri dilakukan dengan uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk mengukur dan mengevaluasi variabel yang diteliti..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dalam penelitian ini responden adalah tamu yang menginap di Ijen View Hotel & Resort untuk penelitian ini digunakan 85 responden sebagai sampel. Dalam penelitian ini dasar karakteristik dari responden adalah Usia, jenis kelamin, pekerjaan, asal daerah, jumlah penghasilan bulanan, tujuan menginap dan pertama kali mengal Ijen View Hotel & Resort. Berikut adalah hasil data penelitian:

**Tabel 2. Umur Responden**

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
23	2	2.4
24	2	2.4
25	27	31.8
26	2	2.4
27	13	15.3
28	5	5.9
29	3	3.5
30	16	18.8
32	2	2.4
33	1	1.2
34	1	1.2
35	10	11.8
40	1	1.2
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa umur responden berada pada rentang 23 sampai 40 tahun dengan usia yang paling banyak yaitu 27 tahun sebanyak 21 responden (31%) dan yang paling sedikit adalah usia 33,34 dan 40 tahun sebanyak 1 responden (1,2%).

**Tabel 3. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	48	56.5
Perempuan	37	43.5

Total	85	100.0
-------	----	-------

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari total 85 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (56,7%) dan perempuan sebanyak 37 responden (43,5%).

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Ibu rumah tangga	4	4.7
Mahasiswa	7	8.2
Pegawai Swasta	26	30.6
PNS/BUMN	20	23.5
Tidak bekerja	1	1.2
Wiraswasta/Pengusaha	27	31.8
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari total 85 responden memiliki pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 4 responden (4,7%), Mahasiswa 7 sebanyak responden (8,2%), pegawai swasta sebanyak 26 responden (30,5%), PNS/BUMN sebanyak 20 responden (23,5%), tidak bekerja sebanyak 1 responden (1,2) dan wiraswasta/pengusaha sebanyak 27 responden (31,8%).

**Tabel 5 Asal Daerah Responden**

Asal Daerah	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Asli Bondowoso	7	8.2
Dari luar Bondowoso	78	91.8
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari total 85 responden 78 responden (91%) berasal dari luar Kabupaten Bondowoso dan sisanya sebanyak 7 responden (8,2%) berasal dari Kabupaten Bondowoso.

**Tabel 6 Jumlah Penghasilan Responden**

Penghasilan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Diatas Rp 20 juta	1	1.2
Kurang dari Rp 1 juta	7	8.2
Rp 1-3 juta	11	12.9
Rp 10-20 juta	7	8.2
Rp 3-5 juta	27	31.8
Rp 5-10 juta	32	37.6
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa penghasilan dari 85 responden adalah di atas 20 juta rupiah sebanyak 1 responden (1,2), kurang dari 1 juta rupiah sebanyak 7 responden (8,2%), 1 sampai 3 juta rupiah sebanyak 11 responden (12,9%), 10 sampai 20 juta rupiah sebanyak 7 responden (8,2%), 3 sampai 5 juta rupiah sebanyak 27 responden (31,8) dan 5 sampai 10 juta sebanyak 32 responden (37,6%)

**Tabel 7 Tujuan Responden Menginap**

Tujuan Menginap	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Berlibur	67	78.8
Dinas Kerja	18	21.2
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 7 dari total 85 responden 67 responden (78,8%) diantaranya menginap bertujuan berlibur serta sisanya sebanyak 18 responden (21,2%) menginap bertujuan untuk dinas kerja.

**Tabel 8 Pertama kali mengenal Ijen View Hotel & Resort**

Pertama Kali Mengenal	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Biro Perjalanan	27	31.8
Keluarga/Saudara	18	21.2
Relasi/Teman	40	47.1
Total	85	100.0

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa 27 responden (31,8%) mengenal pertama kali dari biro perjalanan, 18 responden (21,2%) dari keluarga/saudara dan sisanya sebanyak 40 responden (47,1%) dari relasi/teman.

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh respons mengenai pertanyaan terkait dengan variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 9 Deskripsi Variabel Kinerja *Room attendant***

		Distribusi Jawaban											
		STS		TS		KS		S		SS		Jumlah (N)	Jumlah Frekuensi (%)
Variabel	Indikator												
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kinerja Room attendant	Y1.1	0	0	2	1.2	29	34.1	43	50.6	12	14.1	85	100%
	Y1.2	0	0	2	3.5	31	36.5	37	43.5	14	16.5	85	100%
	Y1.3	0	0	7	8.2	26	30.6	43	50.6	9	10.6	85	100%

Sumber : Data Primer, diolah (2024)

Dilihat dari tabel 9 bahwa hasil sebaran jawaban responden dari variabel Y kinerja pada indikator Y1-Y3. Dengan frekuensi paling tinggi 43 (50.6%) dan yang paling rendah 2 (1.2%).

**Tabel 10 Deskripsi Variabel Kualitas Kerja**

		Distribusi Jawaban											
		STS		TS		KS		S		SS		Jumlah (N)	Jumlah Frekuensi (%)
Variabel	Indikator												
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kualitas Kerja	X1.1	0	0	0	0	18	21.2	41	48.2	26	30.6	85	100%
	X1.2	0	0	1	1.2	27	31.8	41	48.2	16	18.6	85	100%
	X1.3	0	0	1	1.2	35	41.2	39	45.9	10	11.8	85	100%
	X1.4	0	0	0	0	22	25.9	55	64.7	8	9.4	85	100%

	X1.5	0	0	5	5.9	41	48.2	27	31.8	12	14.1	85	
--	------	---	---	---	-----	----	------	----	------	----	------	----	--

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dilihat dari tabel 10 bahwa hasil sebaran jawaban responden dari variabel X1 kualitas kerja pada indikator X1.1-X1.5. Dengan frekuensi paling tinggi 55 (64,7%) dan yang paling rendah 1 (1,2%).

**Tabel 11 Deskripsi Variabel Efisiensi Waktu**

		Distribusi Jawaban											
		STS		TS		KS		S		SS		Jumlah (N)	Jumlah Frekuensi (%)
Variabel	Indikator												
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Efisiensi Waktu	X2.1	0	0	3	3.5	24	28.3	50	58.8	8	9.4	85	100%
	X2.2	0	0	0	0	21	24.7	37	43.5	27	31.8	85	100%
	X2.3	0	0	0	0	26	30.8	45	52.9	14	16.5	85	100%
	X2.4	0	0	0	0	27	31.8	31	36.5	27	31.8	85	100%

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dilihat dari tabel 11 bahwa hasil sebaran jawaban responden dari variabel X2 efisiensi waktu pada indikator X2.1-X2.4. Dengan frekuensi paling tinggi 50 (58,8%) dan yang paling rendah 3 (3,5%).

**Tabel 12 Deskripsi Variabel Hospitality**

		Distribusi Jawaban											
		STS		TS		KS		S		SS		Jumlah (N)	Jumlah Frekuensi (%)
Variabel	Indikator												
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Hospitality	X3.1	0	0	0	0	23	27.1	37	43.5	25	29.4	85	100%
	X3.2	0	0	2	3.5	24	28.2	50	28.8	8	9.4	85	100%
	X3.3	0	0	0	0	21	24.7	37	43.5	27	31.8	85	100%
	X3.4	0	0	0	0	26	30.6	45	52.9	14	16.5	85	100%
	X3.5	0	0	0	0	27	31.8	31	36.5	27	31.8	85	100%

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dilihat dari tabel 12 bahwa hasil sebaran jawaban responden dari variabel X3 *hospitality* pada indikator X3.1-X3.5. Dengan frekuensi paling tinggi 45 (52,9%) dan yang paling rendah 2 (3,5%).

**Tabel 13 Uji Validitas**

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Ket.
		r-hitung	r-tabel	
Kinerja Room	Y1	0,686	0.2108	Valid
attendant	Y2	0,504	0.2108	Valid



	Y3	0,650	0.2108	Valid
	X1.1	0,602	0.2108	Valid
	X1.2	0,639	0.2108	Valid
Kualitas Kerja	X1.3	0,631	0.2108	Valid
	X1.4	0,565	0.2108	Valid
	X1.5	0,598	0.2108	Valid
	X2.1	0,713	0.2108	Valid
Tenaga Kerja	X2.2	0,652	0.2108	Valid
	X2.3	0,699	0.2108	Valid
	X2.4	0,693	0.2108	Valid
	X3.1	0,616	0.2108	Valid
	X3.2	0,600	0.2108	Valid
Efisiensi	X3.3	0,665	0.2108	Valid
	X3.4	0,606	0.2108	Valid
	X3.5	0,569	0.2108	Valid

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan tabel 13, menunjukkan bahwa semua dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya mayoritas indikator yang menyusun masing-masing variabel memiliki  $r$  hitung  $> r$  tabel, yang artinya secara keseluruhan item pertanyaan telah valid dan dapat digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya.

**Tabel 14. Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cornbach's Alpha	Keterangan
Y	0.794	Reliabel
X1	0.712	Reliabel
X2	0.805	Reliabel
X3	0.757	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari hasil uji reliabilitas, bisa dilihat pada tabel 14 bahwa seluruh variabel melebihi 0,6 yang berarti seluruh variabel lulus uji reliabilitas dan bisa dinyatakan reliabel.

**Tabel 15 Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1(Constant)	.088	1.020		.087	.931		
X1	.430	.072	.602	6.003	.122	.481	2.078
X2	.109	.072	.155	1.718	.133	.462	2.167
X3	.058	.062	.091	2.924	.358	.502	1.992

a. Dependent Variable:

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

$$Y = 0.88 + 0.430X_1 + 0.109X_2 + 0.058X_3$$

Keterangan:

$a$  = bilangan konstanta



$b_1$  = Koefisien regresi variabel Kualitas Kerja

$b_2$  = Koefisien regresi variabel Efisiensi Waktu

$b_3$  = Koefisien regresi variabel *Hospitality*

$x_1$  = Kualitas Kerja

$x_2$  = Efisiensi Waktu

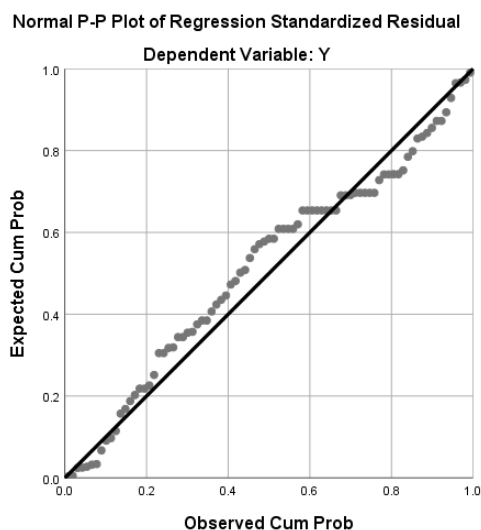
$x_3$  = *Hospitality*

$Y$  = Kinerja *Room attendant*

$e_i$  = Faktor gangguan

Dari persamaan di atas dapat diartikan bahwa :

1. Nilai konstanta bernilai 0,88 yang artinya jika variabel bebas tidak mengalami perubahan maka nilai dari kinerja *room attendant* adalah 0,88.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas kerja adalah 0,430. Yang artinya setiap satu poin yang ditingkatkan pada variabel kualitas kerja akan ada kenaikan 0,430 pada variabel kinerja *room attendant*.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel efisiensi waktu adalah 0,109. Yang artinya setiap satu poin yang ditingkatkan pada variabel efisiensi waktu akan ada kenaikan 0,109 pada variabel kinerja *room attendant*.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel *hospitality* adalah 0,058. Yang artinya setiap satu poin yang ditingkatkan pada variabel *hospitality* akan ada kenaikan 0,058 pada variabel kinerja *room attendant*.



**Gambar 1. Uji Normalitas**

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari gambar 1 dapat dijabarkan bahwa *Standardized Residual dependent* variabel  $Y$ . Pada garis tersebut menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal maka pada gambar grafik tersebut dapat dikatakan data terdistribusi normal, artinya model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi data normal atau mendekati normal yakni penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

**Tabel 16 Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Kerja (X1)	0.481	2.078	Tidak Ada Multikolonieritas
Efisiensi Waktu(X2)	0.462	2.167	Tidak Ada Multikolonieritas
<i>Hospitality</i> (X3)	0.502	1.992	Tidak Ada Multikolonieritas

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari data yang ditampilkan pada tabel 16 bisa dilihat dari ketiga variabel X pada penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,1 serta nilai VIF < 10. Bisa diartikan bahwa ketiga variabel X tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 17 Uji Heterokedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1(Constant)	.088	1.020		.087	.931		
X1	.430	.072	.602	6.003	.122	.481	2.078
X2	.109	.072	.155	1.718	.133	.462	2.167
X3	.058	.062	.091	2.924	.358	.502	1.992

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari hasil uji SPSS pada tabel 17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih dari 0,05 yaitu masing-masing X1, X2 dan X3 sebesar 0.122, 0.133 dan 0.358 yang artinya tidak memiliki gejala heterokedastisitas.

**Tabel 18 Uji T**

No	Variabel	t-hitung	t-tabel
1.	Kualitas Kerja (X1)	6.003	1.664
2.	Efisiensi Waktu (X2)	1.718	1.664
3.	<i>Hospitality</i> (X3)	2.924	1.664

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari tabel 18 yang didasari oleh hasil uji t menyatakan sebagai berikut:

- H1 : Kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.  
 Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas kerja memiliki nilai t hitung sebesar 6,003 > t tabel 1,664. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.
- H2 : Efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.  
 Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel efisiensi waktu memiliki nilai t hitung sebesar 1,718 > t tabel 1,664. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.
- H3 : *Hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.  
 Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *hospitality* memiliki nilai t hitung sebesar 2,924 > t tabel 1,664. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.

**Tabel 19 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.705	.90250

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

Dari tabel 4.17 uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,705. Bisa diartikan juga bahwa variabel kualitas kerja(X1), efisiensi waktu(X2) dan *hospitality*(X3) memiliki kontribusi terhadap variabel kinerja(Y) sebesar 70,5% sedangkan sisanya 29.5% dipengaruhi oleh faktor lain.

### **Pembahasan**

Dari hasil uji hipotesis kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan nilai t-hitung 6.003 > t-tabel 1.664 dengan koefisien 0,430 yang berarti hasil sesuai dengan hipotesis (H1) kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.

Dari hasil penelitian menunjukkan indikator potensi diri sudah memiliki nilai yang cukup baik menurut pada responden yang artinya *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort memiliki kemampuan yang cukup mumpuni dalam membersihkan kamar tamu. Hasil kerja *room attendant* memberikan hasil cukup optimal didukung dengan ketelitian juga memberikan nilai positif. Tingkat kebersihan dalam proses membersihkan kamar tamu juga mendapatkan nilai cukup yang bisa menimbulkan rasa nyaman saat tamu menginap. Namun hanya indikator antusiasme yang menunjukkan hasil kurang cukup sehingga masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan antusiasme dari *room attendant*. Serta masih ada 6 responden yang memberikan nilai tidak setuju mengindikasikan ketidakpuasan tamu mengenai kualitas kerja dari *room attendant*.

Kesimpulannya kualitas kerja *room attendant* memiliki pengaruh positif yang signifikan sesuai dengan penelitian dari (Nur Pangestu et al., 2022) yaitu kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil uji hipotesis efisiensi waktu berpengaruh positif terhadap kinerja *room attendant*. Dari hasil perhitungan yang telah dilaksanakan nilai t-hitung 1,718 > t-tabel 1,664 dengan koefisien 0,109 yang berarti hasil sesuai dengan hipotesis (H2) efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator menunjukkan nilai perencanaan mendapatkan hasil paling tinggi pada pernyataan kurang setuju berarti perencanaan dalam membersihkan kamar tamu masih kurang jika dilihat dari sudut pandang tamu sehingga masih perlu dilakukan perbaikan untuk perencanaan pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort. Pemanfaatan sumber daya memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya pemanfaatan sumber daya baik berupa alat atau bahan yang ada di Ijen View Hotel & Resort sudah cukup pemanfaatannya untuk keperluan pembersihan kamar tamu. Kemampuan *room attendant* berdasarkan hasil kuisioner telah mendapatkan nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang berarti para tamu sudah cukup puas mengenai kemampuan para *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort. Waktu yang diperlukan dalam membersihkan kamar tamu denpatan nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya *room attendant* sudah cukup cepat dalam membersihkan kamar tamu.

Kesimpulannya efisiensi waktu memiliki pengaruh positif yang signifikan sesuai dengan penelitian dari (Nur Pangestu et al., 2022) yaitu kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil uji hipotesis efisiensi waktu berpengaruh positif terhadap kinerja *room attendant*. Dari hasil perhitungan yang telah dilaksanakan nilai  $t\text{-hitung } 1,718 > t\text{-tabel } 1,664$  dengan koefisien 0,109 yang berarti hasil sesuai dengan hipotesis (H2) efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator menunjukkan nilai perencanaan mendapatkan hasil paling tinggi pada pernyataan kurang setuju berarti perencanaan dalam membersihkan kamar tamu masih kurang jika dilihat dari sudut pandang tamu sehingga masih perlu dilakukan perbaikan untuk perencanaan pembersihan kamar tamu di Ijen View Hotel & Resort. Pemanfaatan sumber daya memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya pemanfaatan sumber daya baik berupa alat atau bahan yang ada di Ijen View Hotel & Resort sudah cukup pemanfaatannya untuk keperluan pembersihan kamar tamu. Kemampuan *room attendant* berdasarkan hasil kuisioner telah mendapatkan nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang berarti para tamu sudah cukup puas mengenai kemampuan para *room attendant* di Ijen View Hotel & Resort. Waktu yang diperlukan dalam membersihkan kamar tamu mendapat nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya *room attendant* sudah cukup cepat dalam membersihkan kamar tamu.

Kesimpulannya efisiensi waktu memiliki pengaruh positif yang signifikan sesuai dengan penelitian dari (Nur Pangestu et al., 2022) yaitu kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil uji hipotesis *hospitality* berpengaruh positif terhadap kinerja *room attendant*. Melalui perhitungan nilai  $t\text{-hitung } 2,924 > t\text{-tabel } 1,664$  dengan koefisien 0,058 yang artinya hasil sesuai dengan hipotesis (H3) yang berarti *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant* Ijen View Hotel & Resort.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai wujud hasil yang paling tinggi yaitu pada pernyataan setuju yang berarti hasil dari pembersihan kamar tamu sudah cukup memuaskan. Keandalan *room attendant* memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang berarti *room attendant* cukup andal dalam melakukan proses pembersihan kamar tamu. Daya tanggap memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya *room attendant* cukup tanggap dalam melayani dan menerima komplain dari tamu yang menginap. Jaminan kebersihan memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan setuju yang berarti *room attendant* kebersihan cukup terjamin sesuai dengan tanggung jawab dari *room attendant*. Empati *room attendant* memperoleh hasil tertinggi pada pernyataan setuju yang artinya empati dari *room attendant* kepada para tamu cukup baik yaitu bisa menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan para tamu yang menginap.

Kesimpulannya *hospitality* memiliki pengaruh positif dan signifikan sesuai dengan penelitian dari (Penilasari & Nugraha, 2021) yaitu *hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

- 1. Kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.**

Peningkatan kualitas kerja mampu meningkatkan kinerja *room attendant* sesuai dengan harapan perusahaan maupun tamu. Dengan demikian, proses pembersihan kamar tamu dapat dilakukan dengan lebih baik dan menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal.

- 2. Efisiensi waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.**

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efisiensi waktu dalam proses pembersihan kamar tamu, maka semakin tinggi pula kinerja *room attendant* dalam menyelesaikan tugasnya secara efektif dan tepat waktu.

**3. Hospitality berpengaruh signifikan terhadap kinerja *room attendant*.**

Artinya, sikap ramah, sopan, dan pelayanan yang baik terhadap tamu mampu meningkatkan kinerja *room attendant* secara keseluruhan, sehingga menciptakan Rpengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, & Suharsimi. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. *UNISMA*.
- Dzatin Nabila, W. (2018). *Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Pariwisata Umbul Pongok di Kabupaten Klaten*.
- Handayani, & Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Hidayah, N. (2019). Pemasaran Destinasi Pariwisata. *Alfabeta*.
- Maulidyatur, A. (2023). *Pengaruh Reward Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk. Sukorejo – Pasuruan*.
- Pangestu, N., Rani, S., Setya Ning Tyas, T., Farhah, Z., & Nur Afifah, Z. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan, Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja)*.
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). *Penggunaan Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya*.
- Rahman, A. F., Sukarni, S., & Mafuah., H. (2023). *Strategi Guest Service Agent Dalam Memaksimalkan Efektifitas Kerja Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*.
- Simatupang, D. T., & Mulyadi. (2022). *Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.
- Yakup, A. P. (2019). Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Universitas Airlangga*.