

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT***

SKRIPSI



Oleh

INDAH NIRWANA MURTI

NO. MHS: 314100696

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT***

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh

INDAH NIRWANA MURTI

NO. MHS: 314100696

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* TERHADAP
KINERJA *ROOM ATTENDANT***



Oleh:

INDAH NIRWANA MURTI

NO.MHS: 314100696

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Sri Larasati,MM

NIDN: 0511095401

Agus Wibowo SBS,S.Sos, S.ST,MM

NIDN: 0502076701

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto,S,Sos, S.ST, M.M

NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* TERHADAP
KINERJA *ROOM ATTENDANT***

Oleh
INDAH NIRWANA MURTI
No. Mhs: 314100696
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal : 26 Juni 2018
TIM PENGUJI

| | | |
|----------------------|---|-------|
| Penguji Utama | : Arief Dwi Saputro,SS,MM | |
| | NIDN. 0525047001 | |
| Penguji II | : Dra. Sri Larasati,MM | |
| | NIDN.0511095401 | |
| Penguji III | : Agus Wibowo SBS,S.Sos, S.ST,MM | |
| | NIDN. 0527084702 | |

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Nirwana Murti

NIM : 314100696

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap *Kinerja Room Attendant*” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

Indah Nirwana Murti

MOTTO

“Yakinlah, setiap manusia mempunyai jalan hidup serta bahagiannya masing – masing. So, tetap berusaha, berdoa dan berfikiran positif”

(penulis)

“ Manusia tidak selamanya benar dan tidak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain di atas kesalahan diri sendiri”

(penulis)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Al Baqarah : 216)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(Al Baqarah :286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin

Segala puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya tiada henti dan tiada habis-habisnya, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Dengan bangga saya persembahkan karya ini sebagai bentuk syukur dan cinta saya kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT atas nikmat, karunia dan hidayah-Nya dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai tentunya dengan memberikan jalan keluar untuk setiap kesulitan.
2. Teruntuk Bapak Kahar dan Mamak Sumarni yang sangat saya cintai dan sayangi, terima kasih untuk doa, motivasi, semangat dan kekuatan yang selalu di berikan.
3. Teruntuk Mbak Nikmah Sudaryati yang sangat saya cintai dan sayangi, terima kasih untuk doa dan dukungannya.
4. Mbah Ngadinah yang saya sayangi, terima kasih untuk doanya semoga sehat selalu.
5. Terima kasih untuk, kost kura – kura, Malaysia Squad dan sahabat senasib seperjuangan ADH A’14 , Ani, Deka, Sendy, Vita, Noni, Eka, Fitri, Kevin, Dodo. Yang selalu memberikan semangat dan inspirasi dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmad-Nya serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Arief Dwi Saputro, SS, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
2. Ibu Sri Larasati, MM selaku pembimbing I yang telah sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MM selaku pembimbing II yang telah sabar dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk – petunjuk dalam penulisan ini.
4. Bapak Drs, Prihatno selaku ketua Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Bapak/ Ibu dosen AMPTA yang telah memberikan ilmu dan pengalaman.
6. Ibu Yedna Istiharsi selaku manger training Grand Quality Hotel Yogyakarta yang telah memerikan kesempatan serta membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Para responden *staff Room Attendant* Grand Quality Hotel Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian, kepada Pak Susilo selaku *Floor Supervisor* yang telah meluangkan waktu untuk

wawancara dan berbagi informasi, serta kepada Pak Kelik Ragil selaku *Executive Housekeeper* yang telah berbagi pengalaman dan informasi. Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Batasan Masalah..... | 3 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| E. Manfaat penelitian..... | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Landasan Teori..... | 5 |
| 1. Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)..... | 5 |
| 2. Pengertian <i>Housekeeping Department</i> | 7 |
| 3. Pengertian <i>Room Attendant</i> | 9 |
| 4. Pengertian Kinerja..... | 13 |
| B. Kerangka Pikir..... | 22 |
| C. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| D. Hipotesis..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |

| | |
|---|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 1. Populasi..... | 27 |
| 2. Sampel..... | 28 |
| D. Variabel dan Indikator..... | 28 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 30 |
| 1. Kuesioner..... | 30 |
| 2. Dokumentasi..... | 31 |
| F. Teknis Analisis Data..... | 31 |
| 1. Uji Validitas..... | 31 |
| 2. Uji Reabilitas..... | 32 |
| G. Alat Analisis..... | 33 |
| 1. Uji Regresi Linear Sederhana..... | 33 |
| H. Alat Analisis Uji Hioptesis..... | 34 |
| 1. Uji T..... | 34 |
| 2. Uji Determinasi R ² | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Obyek Penelitian | |
| 1. Sejarah Grand Quality Hotel..... | 36 |
| 2. Lokasi Grand Quality Hotel..... | 38 |
| 3. Visi dan Misi Grand Quality Hotel..... | 38 |
| 4. Fasilitas Grand Quality Hotel..... | 39 |
| 5. Department di Grand Quality Hotel..... | 44 |
| 6. Standard Operating Procedure Room Attendant..... | 48 |
| B. Analisis dan Pembahasan..... | 56 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 56 |
| a. Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| b. Usia..... | 57 |
| c. Tingkat Pendidikan..... | 58 |
| 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..... | 59 |

| | |
|--|----|
| a. Uji Validitas..... | 59 |
| b.. Uji Reabilitas..... | 60 |
| C. Hasil Analisis Data | 61 |
| 1. Hasil Regresi Linear Sederhana..... | 61 |
| D. Hasil Uji Hipotesis..... | 63 |
| 1. Hasil Uji T..... | 63 |
| 2. Hasil Uji Determinasi R^2 | 63 |
| E. Pembahasan | 64 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. KESIMPULAN..... | 66 |
| B. SARAN..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 68 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.1 Harga Kamar di Grand Quality Hotel | 40 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden..... | 56 |
| Tabel 4.3 Usia Responden | 57 |
| Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan..... | 58 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas SOP..... | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil Regresi Linear Sederhana | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi (R^2) | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Lobby | 40 |
| Gambar 4.2 Nagoya Japanese Restaurant..... | 42 |
| Gambar 4.3 D'lounge..... | 42 |
| Gambar 4.4 Kalasan Ballroom | 43 |
| Gambar 4.5 Swimming Pool | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 Sertifikat On The Job Training
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Grand Quality Hotel Yogyakarta
- Lampiran 6 Daftar Responden
- Lampiran 7 Hasil Analisis Data

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap Kinerja *Room Attendant*, dengan rumusan masalah apakah ada pengaruh *Standard Operating Procedure*(SOP) terhadap kinerja room attendant. Lokasi penelitian ini di Grand Quality Hotel Yogyakarta, Jl. Adisucipto No. 48 Yogyakarta,

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif kuantitatif dengan jumlah sample 15 *staff room attendant* sebagai responden dan mengambil 100% populasi yang ada. Motode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, alat analisis yang digunakan: uji linear sederhana, uji Parsial (t) dan uji Koefisien Determinasi (R Square) , menggunakan program *SPSS 21.00 for windows*. Dengan H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan SOP terhadap kinerja *room attendant*.

Hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan *Standard Operating Procedure* terhadap kinerja *room attendant*, dengan diketahui nilai t hitung sebesar 4,371 dan t table sebesar 2,1604 dengan signifikansi 0,001. Nilai t hitung $>$ t table ($4,371 > 2,1604$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Standard Operating Procedure* terhadap kinerja room attendant. Dan di dukung oleh uji Determinasi R², diperoleh nilai R Square sebesar 0,595. Hal ini berarti *Standard Operating Procedure* mempengaruhi kinerja room attendant sebesar 59,5%, sedangkan sisanya sebesar 40,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

Kata kunci: SOP room attendant, kinerja

ABSTRACT

Study with title “Effect of Standard Operating Procedure to Room Attendant Performance” with the main problem are there influence of Standard Operating Procedure (SOP) to room attendant performance. The location of this study at Grand Quality Hotel Yogyakarta, Jln. Adisucipto No.48, Yogyakarta.

This study is type of quantitative descriptive research with 15 staff rooms attendant as respondent and taking 100% of the population. Data collection method with using questionnaires and documentation, and the analyze tool with using : simple linear test, Partial test (t), and Determination Coefficient (R Square), by using SPSS 21.00 for windows. With Hypothesis is there is no significant effect of Standard Operating Procedure on rooms attendant performance.

The result of data analysis obtained in this study is there is a significant effect of Standard Operating Procedure on the room attendants performance, with known value of Fcount is 19.103 and Ftable is 4.667 with significance 0.001. $F_{count} > F_{table}$ ($19.103 > 2.1604$) with significance value smaller than 0,05 ($0.001 < 0.05$), it can be concluded that H_0 was rejected, which means there is significant influence between Standart Operating Procedure on the performance of the room attendant, and supported by Determination test R^2 , obtained R Square value of 0.595. This means that the standard operating procedure have effect for room attendant by 59,5%, while the rest of 40,5% is influenced by other variables outside this study.

Keywords :SOP, Room Attendants, Performance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata sedang berada pada masa kejayaannya, hal ini terbukti dari banyaknya tempat wisata, tempat rekreasi maupun wisata belanja yang menjadi destinasi para wisatawan. Dan secara tidak langsung dapat menunjang bagi pemerintah dalam meningkatkan devisa Negara, Banyak Negara sedang gencar dalam memajukan pariwisatanya, dengan harapan dapat menarik banyak wisatawan untuk datang ke negaranya.

Salah satu aspek yang dapat mendukung perkembangan pariwisata yaitu hotel. Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, dimana hotel menyediakan dan melayani kebutuhan yang diperlukan oleh tamu yang akan menginap, terutama kebutuhan kamar, makan, minum, dan fasilitas – fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu.

Tidak sedikit para wisatawan melakukan pemesanan terlebih dahulu sebelum kedatangan untuk mendapatkan yang hotel sesuai dengan keinginannya .hal ini berimbas semakin banyaknya usaha hotel yang mulai menjamur, berbagai jenis hotel pun hadir dari hotel melati hingga hotel berbintang. Dalam oprasionalnya, hotel memiliki beberapa *department* untuk

mempermudah pengelolaannya serta dapat mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dari department yang terdapat di hotel tersebut.

Sebagai industry jasa, hotel akan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu. sehingga tamu akan menginap kembali di hotel tersebut dengan membawa serta keluarga dan teman - temannya . Tersedianya fasilitas dan sarana prasarana yang aman serta mendukung dapat mempermudah tamu dalam menjalankan aktifitasnya.

Salah satu upaya dalam memberikan pelayanan yang baik yakni dengan membuat dan menjalankan *Standard Operating Procedure* bagi setiap karyawan. *Standard Operating Procedure* berbeda untuk setiap departmentnya, hal ini untuk menyesuaikan dengan *job description* dari department tersebut. Sebagai contoh penerapan *Standard Operating Procedure room section* dari *housekeeping department* yakni sebagai acuan kerja dan untuk memperlancar kerja dari *room attendant*.

Meskipun sudah adanya *Standard Operating Procedure room attendant*, tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya komplain tamu, terkait keterlambatan penjualan kamar. Sehingga di butuhnya evaluasi *Standard Operating Procedure* dan penilain kinerja karyawan. Agar semua aspek dapat berjalan tanpa adanya hambatan dan untuk menjaga kelancaran oprasional di dalam hotel.

Berkaitan dengan penjabaran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Standard Operating Procedure Terhadap Kinerja Room Attendant***”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: apakah ada pengaruh *Standard Operating Procedure* terhadap kinerja *room attendant*?

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dan memfokuskan masalah yang akan dibahas, maka penulis memberi batasan masalah yakni: *Standard Operating Procedure* dan kinerja *room attendant*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah: ingin mengetahui *Standard Operating Procedure* terhadap kinerja *room attendant*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Sebagai sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh dari bangku kuliah dan mempraktikkannya di dunia kerja.

2. Manfaat bagi Pihak hotel atau industry

Hasil dari penelitian ini diharapkan pihak hotel atau industry mendapat kesempatan untuk memperoleh calon karyawan yang potensial dan dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu

3. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

Hasil dari peneitian ini di harapkan dapat menambah referensi baca, informasi dan literatur bagi kegiatan – kegiatan penelitian selanjutnya