

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Standard Operating Procedure* terhadap kinerja *room attendant* di Grand Quality Hotel Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,371 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih besar dari nilai  $t$  hitung = 4,371 > 2,1604 atau ( $0,001 < 0,05$ ).
2. *Standard Operating Procedure* memiliki pengaruh sebesar 0.595 atau 59,5% terhadap kinerja *room attendant*, dan sebesar 40,5% di pengaruhi oleh variable di luar dari penelitian ini

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Grand Quality Hotel Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, *Standard Operating Procedure* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja *Room Attendant*. Oleh karena itu *Standard Operating Procedure* harus selalu ditekankan dan dijalankan

serta diawasi dalam pelaksanaannya, ini dilakukan agar karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik dan dampaknya mereka pun akan memiliki kinerja yang baik, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat dicapai

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah referensi baca dan untuk penelitian selanjutnya dapat menguji variable lain yang belum diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- , 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Asri Laksmi Riani. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dimas Aji Maulana .2017. *Pengaruh Kualitas Kinerja Terhadap Room Attendant Dalam Membersihkan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Study Kasus Novotel Tangerang: Sekolah Tinggi Pariwisata AMPYA Yogyakarta*
- Evita P Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: KOB
- Hassibuan S.P Malaya. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cet. Ke-17. Bumi Aksara. Jakarta
- 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cet. Ke-18. Bumi Aksara. Jakarta
- Juan Kasma. 2012. *Standard Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa*. Bandung :Alfabeta
- Ludfi Orbani.2017. *Housekeeping Passport (Manajemen Operasional Housekeeping)*. CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta
- Rugaiyah Bahmid .2017. *Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Green Q Hotel Gorontalo : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta*
- Rumekso, 2008. *Housekeeping Hotel: Public Area / Houseman Section*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. EKUILIBRIA : Yogyakarta
- Sugiyono.2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung  
Alfabeta
- 2011 *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D*. Bandung :  
Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi  
Revisi). Jakarta: Rhineka Cipta
- Tambunan Budi M.. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures  
(SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Cetakan pertama, Jakarta: PT.Raja Grafindo  
Persada..

# LAMPIRAN

*Lampiran 1*

**Surat Permohonan Penelitian**



YAYASAN PENDIDIKAN  
KARYA SEJAHTERA  
SEKOLAH TINGGI  
PARIWISATA  
**AMPTA**  
YOGYAKARTA

Nomor : 955 /Q.AMPTA/III/2018 Yogyakarta, 14 Maret 2018  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Ibu Yedna Istiharsi, M.M  
HRD Grand Quality Hotel  
Jl. Laksda Adisucipto No. 48  
Maguwoharjo, Depok, Sleman  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami meng  
ionan untuk melaksanakan Penelitian  
di Housekeeping Depa Quality Hotel, Yogyakarta, selama 04  
minggu terhitung mulai tanggal 14 Maret 2018 sampai dengan tanggal 14  
April 2018, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Indah Nirwana Murti  
No Mahasiswa : 314100696  
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan  
penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
**"PENGARUH STANDARD OPERATING PROCEDURE  
TERHADAP KINERJA ROOM ATTENDANT"**. Proposal Penelitian  
akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:  
-File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6  
(Tempel, Caturtunggal, Depok  
Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id  
e-mail: ampta@yahoo.co.id



Jl. Adisucipto No. 48 P.O. Box 82 Yogyakarta - 55281 Indonesia  
Telp. (62-274) 485005, Fax. (62-274) 489009  
email : info@gqhoteljogja.com / www.gqhoteljogja.com  
SMS Reservation : 0813 2875 0999

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dra. Yedna Istiraharsi, M.MPar  
Jabatan: Training Manager

Menerangkan bahwa :

Nama : Indah Nirwana Murti  
NIM : 314100696  
Lembaga : STPAMPTA  
Alamat : Jl Cangkringan Perumahan Griya Wira Buana TNI AUJI Laksda Adisucipto  
Km 6 Tempel CT Depok Sleman Yogyakarta

Benar-benar telah melakukan Penelitian di GQ Hotel Yogyakarta, dengan judul **Pengaruh Standard Operating Procedure Terhadap Kinerja Room Attendant.**

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 April 2018  
GQ Hotel Yogyakarta

  
  
Yedna Istiraharsi  
Training Manajer





## CERTIFICATE OF TRAINING

*This certificate is awarded to*

*Indah Nirwana Murti*

*B 4159399*

*Who has successfully completed her 6 months internship training in*

*(29<sup>th</sup> December 2016 – 20<sup>th</sup> June 2017)*

**HOUSEKEEPING DEPARTMENT**



YEOW SIU LING  
General Manager



## Kuesioner Penelitian

### 1. Pernyataan kuesioner SOP Room Attendant

No.	Indicator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
Sebelum melaksanakan kerja					
<i>Check and Preapare Equipment dan Room Status</i>					
1	Sebelum melakukan pekerjaan, <i>room attendant</i> wajib memeriksa, mempersiapkan peralatan dan perlengkapan kerja.				
2	Memeriksa status kamar dengan prosedur yang telah di tentukan.				
Selama dalam pelaksanaan kerja					
<i>Entering guest Room dan Make-up room</i>					
	Saat memasuki kamar tamu, hal utama yang harus di lakukan adalah membuka tirai, memeriksa udara dan kondisi perabotan.				
4.	Dalam membersihkan kamar tamu, sesuai standar.				
Setelah melaksanakan pekerjaan					
<i>Record and Data (Supplies &amp; Linen)</i>					
5.	Mencatat jam saat masuk dan keluar kamar, mencatat berapa barang (linen dan guest supplies) yang digunakan.				
6.	Membersihkan pantry, meletkakkan kembali trolley kedalam pantry.				

**Lampiran 4**

**Kuesioner Penelitian**

1. Pernyataan kuesioner SOP Room Attendant

No.	Indicator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
Sebelum melaksanakan kerja					
<i>Check and Preapare Equipment dan Room Status</i>					
1	Sebelum melakukan pekerjaan, <i>room attendant</i> wajib memeriksa, mempersiapkan peralatan dan perlengkapan kerja.				
2	Memeriksa status kamar dengan prosedur yang telah di tentukan.				
Selama dalam pelaksanaan kerja					
<i>Entering guest Room dan Make-up room</i>					
	Saat memasuki kamar tamu, hal utama yang harus di lakukan adalah membuka tirai, memeriksa udara dan kondisi perabotan.				
4.	Dalam membersihkan kamar tamu, sesuai standar.				
Setelah melaksanakan pekerjaan					
<i>Record and Data (Supplies &amp; Linen)</i>					
5.	Mencatat jam saat masuk dan keluar kamar, mencatat berapa barang (linen dan guest supplies) yang digunakan.				
6.	Membersihkan pantry, meletkakkan kembali trolley kedalam pantry.				

2. Pernyataan kuesioner Kinerja

No.	Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
<i>Quantity of work dan Quality of work</i>					
	Waktu kerja pembersihan kamar sesuai dengan SOP				
	Jumlah tambahan kamar saat <i>high season</i> , tanpa penambahan waktu, dapat berpengaruh terhadap kinerja <i>room attendant</i> .				
3.	Bekerja sesuai dengan SOP				
<i>Job knowledge dan Dependability</i>					
4..	<i>Room attendant</i> hendaknya memiliki pengetahuan dan ketrampilan di bidang <i>housekeeping</i>				
	Hadir tepat waktu, cepat dan tanggap dalam bekerja				







**Lampiran 6****Daftar Responden**

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir
1	Laki – laki	31 – 45 tahun	Perguruan Tinggi
2	Laki – laki	31 – 45 tahun	Perguruan Tinggi
3	Laki – laki	31 – 45 tahun	SMA
4	Laki – laki	31 – 45 tahun	SMA
5	Laki – laki	31 – 45 tahun	Perguruan Tinggi
6	Perempuan	18 – 30 tahun	Perguruan Tinggi
7	Perempuan	18 – 30 tahun	SMA
8	Laki – laki	31 – 45 tahun	SMA
9	Laki – laki	31 – 45 tahun	SMA
10	Laki – laki	≤ 45 tahun	Perguruan Tinggi
11	Laki – laki	31 – 40 tahun	Perguruan Tinggi
12	Laki – laki	31 – 40 tahun	Perguruan Tinggi
13	Perempuan	18 – 30 tahun	Perguruan Tinggi
14	perempuan	≤ 45 tahun	SMA
15	perempuan	31 – 40 tahun	SMA

*Lampiran 7*

**Hasil Analisis Data**

**Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	15	3,0	4,0	3,80	,414
X12	15	3,0	4,0	3,67	,488
X13	15	2,0	4,0	3,47	,640
X14	15	2,0	4,0	3,67	,617
Standard Operating ProcedureX1	15	2,50	4,00	3,65	,387
Valid N (listwise)	15				

**Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	15	3,0	4,0	3,80	,414
Y12	15	3,0	4,0	3,40	,507
Y13	15	3,0	4,0	3,87	,352
Y14	15	3,0	4,0	3,67	,488
KinerjaY	15	3,00	4,00	3,68	,275
Valid N (listwise)	15				

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### Correlations

#### Correlations

		StandardOperatingProce dureX1
X11	Pearson Correlation	,757
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	15
X12	Pearson Correlation	,567
	Sig. (2-tailed)	,028
	N	15
X13	Pearson Correlation	,778
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	15
X14	Pearson Correlation	,747*
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	15
StandardOperatingProcedureX1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	15

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	4

## Correlations

		KinerjaY
Y11	Pearson Correlation	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	15
Y12	Pearson Correlation	,589*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	15
Y13	Pearson Correlation	,555
	Sig. (2-tailed)	,028
	N	15
Y14	Pearson Correlation	,621*
	Sig. (2-tailed)	,013
	N	15
KinerjaY	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	15

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	4

## Regresi Linier Berganda

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	StandardOperatingProce dureX1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KinerjaY

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 <sup>a</sup>	,595	,564	,18157

a. Predictors: (Constant), StandardOperatingProcedureX1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,630	1	,630	19,103	,001 <sup>b</sup>
	Residual	,429	13	,033		
	Total	1,058	14			

a. Dependent Variable: KinerjaY

b. Predictors: (Constant), StandardOperatingProcedureX1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,685	,460		3,664	,003
	StandardOperatingProcedur eX1	,548	,125	,771	4,371	,001

a. Dependent Variable: KinerjaY