

**PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA  
*ORDER TAKER* DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**



Oleh :  
**NATANIA LALITA WIDAYATI**  
**NO. MHS : 315100777**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2020**

**PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA  
*ORDER TAKER* DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Sains Terapan  
Pengelolaan Perhotelan

Oleh :

**NATANIA LALITA WIDAYATI**

**NO. MHS : 315100777**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2020**

**PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA  
*ORDER TAKER* DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL  
YOGYAKARTA**



Oleh :

**NATANIA LALITA WIDAYATI**

**NO. MHS : 315100777**

Telah disetujui oleh :

**Pembimbing I**

**Dra Sri Larasati, MM**

**Pembimbing II**

**I Putu Hardani HD., S.ST, MM.Par**

**NIDN : 0506108201**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM.Par**

**NIDN : 0516057102**

ii

BERITA ACARA UJIAN  
PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA *ORDER TAKER*  
DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

Oleh :

NATANIA LALITA WIDAYATI

NO MHS : 315100777

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 14 Januari 2020

Tim Penguji :

Penguji Utama : Nikasius Jonet S. Sos, M.Si  
NIDN : 0518117401

Penguji 1 : Dra. Sri Larasati. MM

Penguji 2 : I Putu Handani HD., S.ST, MM.Par  
NIDN : 0506108201



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA YOGYAKARTA



Brs. Prihatno, M.M  
NIDN : 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Natania Lalita Widayati

NIM : 315100777

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *PENGARUH JOB DESCRIPTION TERHADAP KINERJA ORDER TAKER DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA* benar-benar karya saya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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, 13 Januari 2020

  
**TERAI**  
**ASPEL**  
No. AAHF190703787  
**0000**  
SEKOLAH  
Natania Lalita widayati

## **MOTTO**

“ Impian tak menjadi nyata karena sihir. Butuh keringat, kebulatan tekad, dan kerja keras untuk mewujudkannya”

(Collin Powel)

“ Berhenti mengeluh tentang apa yang sudah lewat “

(One Piece)

Jika keajaiban itu tidak berpihak kepada kita, maka kita sendiri yang akan membuat keajaiban itu

( Roronoa Zoro)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang sudah membiayai kuliah saya selama ini, serta selalu mendoakan saya untuk kelancaran kuliah saya selama ini.
2. Mas Adi yang selalu mengantarkan saya memenuhi kebutuhan saya selama kuliah.
3. Sepupu saya Sekar yang selalu menemani saya selama di Jogja.
4. Teman Administrasi Hotel A 2015 yang selalu menjadi teman pendukung untuk kelancaran saya dalam mengerjakan skripsi.
5. Kurniawan Duwi yang telah membantu, mengajari, serta selalu mendukung saya selama saya mengerjakan skripsi.
6. Sahabat saya Ayu, Angel, Vicky, Oky, Wahyu yang selalu mendoakan dan mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi.
7. Dosen pembimbing saya yang telah membantu, serta membimbing saya skripsi.
8. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga
9. Team Housekeeping Lafayette Boutique Hotel yang selalu menghibur dan membantu penyelesaian penelitian saya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Dengan rasa syukur penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Job Description* terhadap Kinerja *Order Taker* di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata dalam program studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta, dengan dibuatnya skripsi ini mahasiswa diharapkan menambah ilmu pengetahuan tentang *housekeeping* khususnya *Order Taker*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari beberapa pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

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

1. Ibu Dra Sri Larasati. MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu I Putu Hardani HD., S.ST, MM.Par selaku dosen pembimbing II yang telah mendukung, memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Nikasius Jonet S. S.Sos, M.Si selaku dosen penguji utama yang telah membantu untuk proses jalannya sidang.



4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM.Par selaku ketua jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Ibu Natalia Wulandari selaku *Human Resources Coordinator* di Lafayette Boutique Hotel yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Fitriani selaku *Assistent Executive Housekeeper* yang sudah membantu mengarahkan untuk kelancaran penelitian saya.
8. Supervisor dan semua staff *Housekeeping* yang sudah membantu dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat khusus mahasiswa STP AMPTA. Oleh karena itu saya sebagai penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi perbaikan pada penelitian berikutnya .

Yogyakarta

Penulis

## ABSTRAK

Industri perhotelan di era modern ini berperan penting dalam peningkatan ekonomi dan dunia pariwisata Indonesia, khususnya hotel. Hotel dikenal dengan kebersihannya, bagian yang bertugas menjaga kebersihan yaitu *housekeeping*. *Housekeeping* mempunyai bagian yang bertugas dalam menangani administrasi yang biasa disebut *order taker*. Maka dari itu peneliti memilih judul “Pengaruh *Job Description* terhadap Kinerja *Order Taker* di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta”.

Penelitian ini didasarkan dengan rumusan masalah apakah ada pengaruh *Job Description* terhadap kinerja *Order Taker*. Lokasi penelitian ini di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta Jl Padjajaran No 409 Ring Road Utara Depok Sleman. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah sampel 18 orang *Housekeeping Department* sebagai responden dan mengambil populasi 100%. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, alat analisis yang digunakan: uji linier sederhana, uji parsial (t), uji F, Uji Determinasi ( $R^2$ ), olah data menggunakan program SPSS 21.00 for windows, dengan  $H_0$ : Diduga *job description* tidak ada pengaruh terhadap kinerja *Order Taker*.

Hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh *job description* terhadap kinerja *Order Taker* disimpulkan bahwa F hitung sebesar  $23.004 < F$  tabel sebesar 28.869 dengan tingkat signifikansi  $0.00 < 0.03$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Diketahui Uji T dengan nilai t hitung sebesar 4,796 dan nilai t tabel sebesar 1.330. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel =  $4.796 > 1.330$  atau 0,000 nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.03. Maka pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000 atau (**0.000 < 0,03**) maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara *job description* terhadap kinerja *order taker*. Didukung oleh uji Determinasi ( $R^2$ ) bahwa nilai R square sebesar 0,590. Hal ini berarti *Job Description* mempengaruhi kinerja *Order Taker* sebesar 59% sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

Kata kunci : *Job Description*, Kinerja *Order Taker*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAAN.....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori .....	5
1. <i>Job Description</i> .....	5
2. <i>Housekeeping Department</i> .....	5
3. <i>Order Taker</i> .....	7

4. Kinerja.....	15
5. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	18
6. Penelitian Terdahulu .....	19
B. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu .....	24
C. Populasi dan Sampel .....	24
D. Variabel Penelitian .....	25
E. Indikator Instrumen Penelitian.....	26
F. Metode Pengumpulan Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	34
B. Analisis dan Pembahasan .....	62
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
D. Analisis Hipotesis .....	68
E. Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Room Facilities</i> .....	51
Tabel 4.2 Jam Kerja .....	58
Tabel 4.3 Kegiatan <i>Order Taker</i> .....	60
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.5 Umur Responden .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Job Description</i> .....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Order Taker</i> .....	65
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas <i>Job Description</i> .....	66
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas Kinerja <i>Order Taker</i> .....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji F .....	70
Tabel 4.13 Hasil R <sup>2</sup> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Premier King</i> .....	36
Gambar 4.2 <i>Premier Twin</i> .....	37
Gambar 4.3 <i>Merapi Room</i> .....	38
Gambar 4.4 <i>VIP Club</i> .....	41
Gambar 4.5 <i>President Suite</i> .....	42
Gambar 4.6 <i>Penthouse</i> .....	43
Gambar 4.7 <i>Martinique Sky Lounge</i> .....	45
Gambar 4.8 <i>Fitness Center</i> .....	46
Gambar 4.9 <i>Le Petit</i> .....	46
Gambar 4.10 <i>Le Balnc</i> .....	48
Gambar 4.11 <i>Le Noir</i> .....	48
Gambar 4.12 <i>Merapi Sky Piscine</i> .....	50

## **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 Hasil Analisa Data

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Industri perhotelan di era modern ini berperan penting dalam peningkatan ekonomi dan dunia pariwisata Indonesia. Secara umum hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas lain untuk tamu dari yang bermalam maupun tamu yang tidak bermalam di hotel yang dikelola dengan tujuan komersial. Hotel akan memberikan jasa pelayanan atau disebut juga *hospitality service* yang membuat tamu menjadi nyaman seperti di rumah sendiri. Hotel harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, serta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara profesional. Oleh karena itu hotel sebagai industri pelayanan jasa yang mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing untuk kelancaran operasional hotel, bagian atau sering disebut *department* yang terkait yaitu *Front Office*, *Food and Beverage*, *Housekeeping*, *Engineering*, dan lain-lain. Salah satu *department* yang sangat berperan penting untuk operasional yaitu *housekeeping department*.

*Housekeeping Department* merupakan *Department* yang bertanggungjawab terhadap hal-hal yang berkaitan tentang kebersihan dan kerapian seluruh area hotel yang di dalam maupun di luar hotel kecuali kitchen. *Housekeeping Department* terbagi dalam beberapa *section* yaitu



*Room Attendant, Public Area, dan Order Taker.* Setiap *section* mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing *Room Attendant* adalah *section* yang bertugas dalam membersihkan kamar, *Public Area* adalah *section* yang bertugas dalam membersihkan semua area hotel dari dalam dan luar kecuali kamar dan kitchen, dan *Order Taker* adalah *section* yang bertugas mengatur administrasi *Housekeeping*, serta memberikan pelayan permintaan dan bantuan informasi untuk tamu hotel.

Salah satu *section* yang masih sebagian orang kurang mengetahui yaitu *Order Taker*, karena seluruh kegiatan pekerjaannya hanya di *office housekeeping department*. *Order Taker* ruang lingkup kerjanya meliputi pelayanan tambahan yang berhubungan dengan *Housekeeping Department*. Setiap *section* memiliki *job description* masing-masing sesuai standar hotel masing-masing. *Job description* merupakan petunjuk dan arah untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Setelah *job description* terlaksana akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih terlaksana dengan baik. Setiap *section* mempunyai *job description* masing-masing tetapi tidak selalu karyawan melaksanakan *job description* sesuai dengan suda ditentukan hotel, dikarenakan faktor di lapangan yang membuat *job description* tidak terlaksanakan dengan baik. Permasalah dalam *job description Order Taker* ialah sering menemukan *lost & found* di *trolley* tanpa ada keterangan, *guest supplies* yang tidak *balance* dengan *bin card*, serta pengambilan serta pengembalian *master key* yang tidak selalu di tulis di *key log book* membuat *job description Order Taker* menjadi terhambat.

Maka dari itu kinerja dari seorang *Order Taker* itu sangat penting. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas seperti standar hasil kerja, target yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama. *Order Taker* merupakan pusat informasi untuk *Housekeeping* oleh karena itu kinerja *Order Taker* sangatlah penting untuk terlaksananya *job description*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul “**PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA *ORDER TAKER* DI LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan urian di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Apakah *job description* mempunyai pengaruh terhadap kinerja *Order Taker*?

#### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam, maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut: *Job Description* dengan Kinerja *Order Taker*.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *job description* terhadap kinerja *Order Taker* di Lafayette Boutique Hotel Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Hal ini dapat menambah wawasan serta ilmu untuk penulis dalam melakukan penelitian ini saat memasuki di industri.

2. Bagi STP AMPTA

Hal ini dapat memberikan referenensi tentang *job description Order Taker* serta dapat dikenalkan pada mahasiswa yang masih belajar tentang *Order Taker*.

3. Bagi Hotel

Hal ini dapat memberikan referensi untuk hotel dalam melihat kinerja *Order Taker* dalam melaksanakan *job description* di hotel.