

SKRIPSI

**KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW
HOTEL & RESORT**



Oleh : MOCHAMAD WAHYU FIRDIANSYAH

19.1041.1209

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Wahyu Firdiansyah

NIM : 1910411204

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “**KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW HOTEL & RESORT**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Juli 2024
Yang menyatakan,



Mochamad Wahyu Firdiansyah
NIM.1910411209

SKRIPSI

**“KINERJA *ROOM ATTENDANT* DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW
HOTEL & RESORT”**

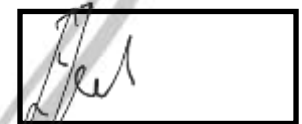
Oleh : MOCHAMAD WAHYU FIRDIANSYAH

19.1041.1209

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Ira Puspitadewi S.,SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu. S.Psi.,MM.



PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul; *KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW HOTEL & RESORT*, telah disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Mochamad Wahyu Firdiansyah
NIM : 1910411204
Hari :
Tanggal :
Tempat :

Tim Penguji



Maheni Ika Sari, SE.,MM
NIP. 197708112005012001

Anggota 1,



Ira Puspitadewi S.,SE., MM.
NPK. 1509652

Anggota 2,



Pawestri Winahyu, S.Psi.,MM.
NPK. 1982052611703800

Mengesahkan

Ketua Prodi Manajemen



Maheni Ika Sari, SE.,MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias-Setyowati, SH.,SE.,MM
NPK.1972032710509477



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW HOTEL & RESORT*, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk saya terus semangat dalam meraih cita-cita.
2. Seseorang spesial yang selalu membantu, memberikan saran dan dukungan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan atas pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu dosen Pembimbing saya yang sudah sabar dan mendidik saya dalam penyusunan skripsi ini.



MOTTO

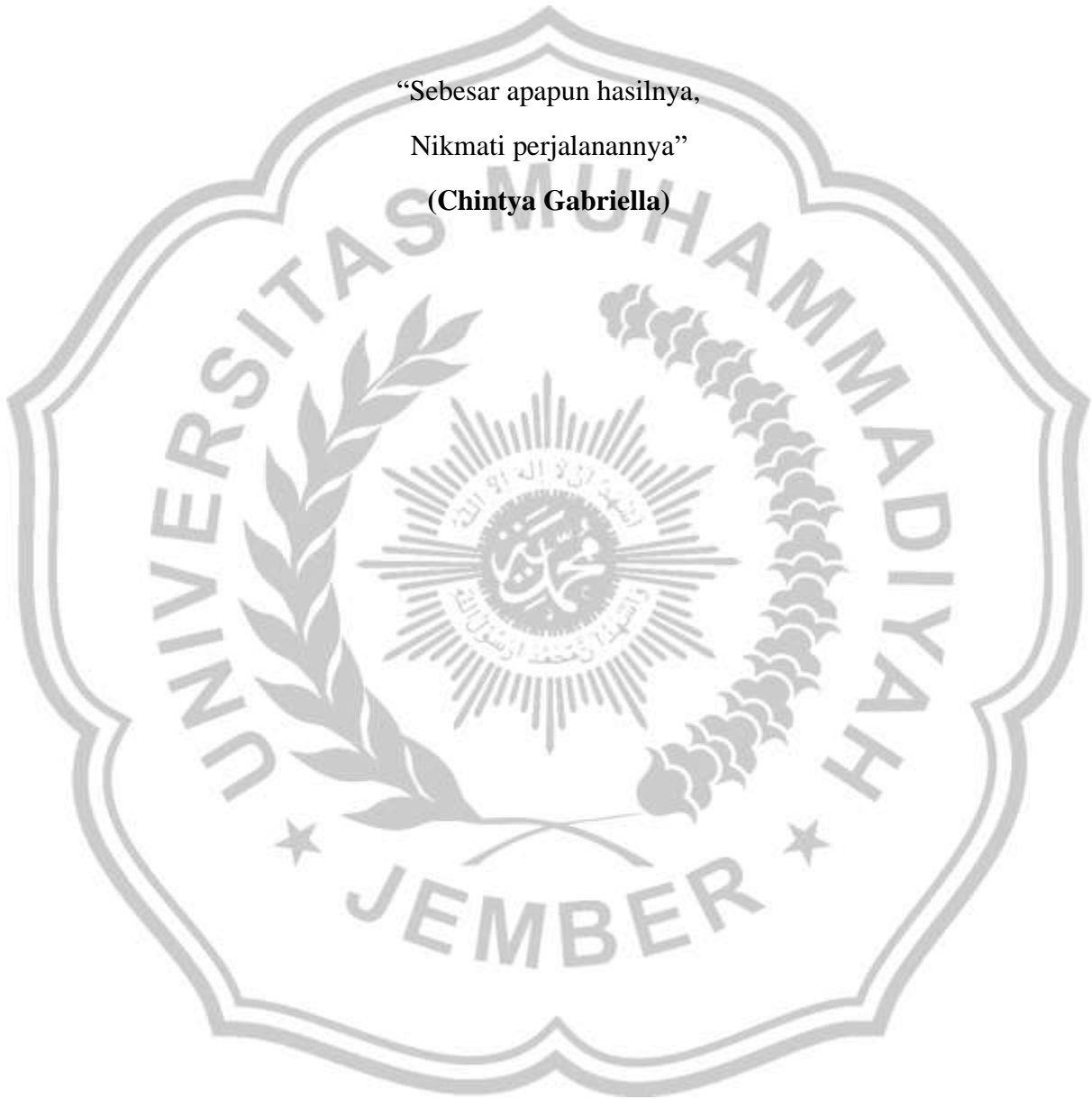
“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”

(Ali bin Abi Thalib)

“Sebesar apapun hasilnya,

Nikmati perjalanannya”

(Chintya Gabriella)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *KINERJA ROOM ATTENDANT DALAM UPAYA MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI IJEN VIEW HOTEL & RESORT*, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Dr. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus ketua penguji;
3. Bapak Ira Puspitadewi S.,SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan
4. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pihak Ijen View Hotel & Resort yang telah bekerja sama dan mendukung penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya (Bapak Sayadi dan Ibu Fitriya Ningsih) dua manusia hebat dengan segala kekuatannya yang selalu memberikan seluruh apa yang bisa diberikan termasuk kasih sayang dan kesabarannya untuk penulis serta selalu mendukung penulisan penelitian ini. Berjanjilah jangan pernah pergi agar anakmu ini selalu melihat senyum kalian sepanjang waktu
8. Diri sendiri, yang mampu bertahan melewati berbagai keadaan tanpa harus banyak orang tahu. Siapkanlah pundak dan kakimu untuk terus kuat memikul

dirimu sendiri dan berjalan tanpa boleh siapa pun boleh mengganggu langkahmu

9. Sahabat-sahabat saya yaitu *ngops*, BELALANG serta teman teman kelas Manajemen E 2019 yang selalu ada dalam setiap bahagia dan sulit.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERNYATAAN	2
PENGESAHAN	4
PERSEMBAHAN	5
MOTTO	6
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori (<i>Grand Theory</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Strategi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Efisiensi Waktu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 <i>Hospitality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 SOP (Standar Operasional Prosedur).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.

2.4	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.		
3.1	Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Definisi operasional variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Kinerja <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Kualitas kerja	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Efisiensi waktu.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	<i>Hospitality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis Dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Data primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Data sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Ijen View Hotel & Resort	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Informasi Ijen View Hotel & Resort.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi Ijen View Hotel & Resort ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Fasilitas Ijen View Hotel & Resort.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskriptif Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Responden berdasarkan umur	Error! Bookmark not defined.

4.2.2	Responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Responden berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Responden berdasarkan asal daerah.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Responden berdasarkan jumlah penghasilan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Responden berdasarkan Tujuan Menginap	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Responden berdasarkan Pertama Kali Mengenal <i>Ijen View Hotel & Resort</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Deskripsi Variabel Kinerja <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Deskripsi Variabel Efisiensi Waktu	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Deskripsi Variabel <i>Hospitality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kinerja <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Pengaruh Efisiensi Waktu terhadap Kinerja <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
4.7.5	Pengaruh <i>Hospitality</i> terhadap Kinerja <i>Room attendant</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
Lampiran		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Ijen View Hotel & Resort.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Uji Normalitas Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Okupansi Ijen View & Resto**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Sumber : Data Olah, 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Umur Responden Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Jenis Kelain Responden Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Asal Daerah Responden Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Jumlah Penghasilan Responden Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Tujuan Responden Menginap Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Pertama kali mengenal Ijen View Hotel & Resort Sumber : Data Primer, diolah (2024).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kinerja *Room attendant* Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kualitas Kerja Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Efisiensi Waktu Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel *Hospitality* Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Uji Validitas Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linier Berganda Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Uji Heterokedastisitas Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Uji T Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi Sumber : Data Primer, diolah (2024)**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Uji T	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi(R^2).....	Error! Bookmark not defined.

