



## ANALISIS PENGARUH KINERJA HOUSEKEEPING TERHADAP KENYAMANAN TAMU HOTEL PULLMAN JAKARTA CENTRAL PARK

**Kyiv Vierri, Wening Ramadhani Siti Nawangwulan**

Universitas Bunda Mulia, Indonesia

Email: 19190189@student.ubm.ac.id, 11852@lecturer.ubm.ac.id

**Kata kunci:**  
kinerja  
housekeeping;  
tangibilitas;  
kehandalan;  
responsif;  
jaminan; empati;  
kenyamanan  
tamu

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Seiring dengan adanya perkembangan teknologi meningkatkan taraf hidup manusia ke arah yang semakin baik. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang berkembang seiring dengan adanya perkembangan jaman dan teknologi. Sehingga Hotel menjadi suatu kebutuhan penting dalam bidang pariwisata.

**Tujuan:** untuk mengetahui pengaruh kinerja housekeeping terhadap kenyamanan tamu.

**Metode:** Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling, Jumlah sampel yang terkumpul sejumlah 100 responden yang telah memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel. Data Penelitian yang digunakan adalah data primer yang diolah menggunakan SPSS V.25. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kinerja housekeeping memiliki pengaruh berbeda terhadap kenyamanan tamu. Dimensi variabel tangibilitas, kehandalan dan responsif berpengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu sedangkan, dimensi variabel jaminan dan empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu.

**Kesimpulan:** Secara keseluruhan kinerja housekeeping berpengaruh positif terhadap kenyamanan tamu.

**Keywords:**  
housekeeping  
performance;  
tangibility;  
reliability;  
responsiveness;  
assurance;  
empathy; guest  
convenience

### ABSTRACT

**Background:** Along with the development of technology improves the standard of human life in a better direction. Tourism is one of the sectors that develops along with the development of the era and technology. So that hotels become an important need in the field of tourism.

**Purpose:** aims to determine the effect of housekeeping performance on guest comfort.

**Methods:** This study characteristic is quantitative. The sampling technique used in this study was purposive sampling method. The number of samples collected was 100 respondents who met the criteria to be sampled. The research data used is primary data processed using SPSS V.25. The data analysis method used is multiple linear regression method.

**Results:** The results of the study show that the five dimensions of housekeeping performance have different effects on guest comfort. The variable dimensions of tangibility, reliability and responsiveness have a partial effect on guest comfort, while

*the dimensions of assurance and empathy variables have no partial effect on guest comfort.*

**Conclusion:** *Overall, housekeeping performance has a positive effect on guest comfort.*

## **PENDAHULUAN**

Kehidupan manusia semakin berkembang dari jaman ke jaman. Seiring dengan adanya perkembangan teknologi meningkatkan taraf hidup manusia ke arah yang semakin baik. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang berkembang seiring dengan adanya perkembangan jaman dan teknologi (Puriati & Darma, 2021). Sektor pariwisata senantiasa memperbaiki diri untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia akan adanya pelayanan yang baik dan profesional (Utama, 2017). Hotel menjadi salah satu pioneer yang selalu mengembangkan diri dengan baik. Hal ini tentunya bertujuan agar hotel dapat selalu memberikan pelayanan dengan kualitas yang memuaskan dan terdepan.

Hotel berasal dari kata *hospitium* dalam bahasa latin yang memiliki arti ruang tamu yang berada dalam suatu *monastery* atau biara (Nurhayati & Rinjani, 2021). *Hospitium* dipadukan oleh dengan kata *hospes* lalu menjadi *hospice* di negara Perancis. Kata *hospice* terus mengalami perkembangan dari berbagai pengertian dan analogi untuk membedakan antara *guest house* dan *mansion* sehingga terbentuk kata *hostel* yang digunakan oleh berbagai orang di setiap negara, namun huruf “s” dalam kata *hostel* dihilangkan dan menjadi kata *hotel* yang disebut oleh berbagai orang di setiap negara (Solihin et al., 2021). Hotel juga dapat diartikan sebagai suatu perusahaan yang dikelola secara profesional yang menyediakan makanan, minuman, pelayanan, fasilitas dan kamar kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan membutuhkan tempat untuk beristirahat dengan fasilitas yang memadai (Pratiwi et al., 2022). Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa hotel adalah sebuah organisasi yang dijalankan secara profesional dengan berbagai departemen berbeda yang memiliki fungsi untuk menjalankan bagian operasional hotel. Hotel juga merupakan bangunan besar yang terdiri dari berbagai kamar dan dilengkapi oleh berbagai fasilitas yang ditujukan untuk meningkatkan tingkat kenyamanan tamu saat menginap.

*Housekeeping* adalah salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam hotel (Putri & Kristiutami, 2016). *Housekeeping* memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel baik di dalam maupun diluar gedung (Jaya & Sinambela, 2019). *Housekeeping* juga memiliki arti sebagai bagian yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi agar hotel tampak rapih, bersih, menarik dan menyenangkan tamu (Diana, 2019). Dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan semua mengatakan hal – hal yang serupa terkait *housekeeping* dan pandangan umum mengenai *housekeeping* memang sebagai bagian dalam hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan dan keamanan hotel baik didalam maupun diluar gedung. Menurut peneliti *housekeeping* juga dapat diartikan sebagai departemen yang dapat menjalin hubungan baik dengan para tamu secara tidak langsung pada saat operasional.

Kinerja dapat diartikan sebagai proses dimana sumber daya manusia menyelesaikan tanggung jawab yang dimilikinya sesuai dengan standar yang sudah diterapkan agar hasil yang didapat sesuai dengan prosedur yang telah ada (Silaen et al., 2020). Standar operasional prosedur atau yang disebut dengan singkatan SOP merupakan rangkaian instruksi kerja yang telah dibentuk secara tertulis yang ditujukan untuk mempermudah karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya (Bellia Annishia et al., 2019). Hotel Pullman Jakarta Central Park atau yang disingkat menjadi PJCP merupakan hotel yang

dipilih untuk menjadi subjek penelitian ini. Hotel Pullman Jakarta Central Park merupakan hotel yang memiliki logo dengan konsep *comfort, care and technology*.

Berdasarkan observasi di hotel Pullman Jakarta Central Park. Peneliti dapat menemukan beberapa masalah terkait kinerja *housekeeping* yaitu: (1) kurangnya pelatihan dalam standar *make up room* yang diberikan oleh pihak hotel terhadap *daily worker* sehingga kinerja dalam *make up room* cukup kurang memuaskan. Hal ini mengakibatkan tamu menjadi memberikan ulasan yang kurang memuaskan terhadap hotel, dan (2) kurangnya standar operasional prosedur dalam penyediaan dan perawatan terhadap peralatan untuk *make up room*.

Sehingga pada saat *high season* kinerja *housekeeping* menjadi terganggu karena kurangnya peralatan yang dibutuhkan. Terlebih pentingnya kinerja *housekeeping* akan berpengaruh terhadap kenyamanan tamu yang menentukan jumlah *occupancy* pada hotel yang berpengaruh kepada kelangsungan hotel. Urgensi penelitian ini ditambah dengan adanya penurunan pada tingkat *occupancy* hotel Pullman JCCP. Berikut adalah data jumlah pengunjung hotel Pullman JCCP pada tahun 2018 – 2022

**Tabel 1. Data pengunjung hotel Pullman JCCP pada tahun 2018 – 2022**

Tahun	Jumlah kamar yang terisi	Presentase
2018	247 Kamar	78%
2019	240 Kamar	76%
2020	130 Kamar	41%
2021	190 Kamar	60%
2022	190 Kamar	60%

Berdasarkan data diatas dapat kita lihat tingkat *occupancy* kamar mengalami penurunan dari tahun ke tahun dengan tahun 2020 sebagai penurunan *occupancy* tertinggi mencapai 41% dikarenakan pandemi covid, Namun secara konstan juga mengalami penurunan di angka 60% untuk tahun 2021 dan 2022. *Occupancy* kamar dapat dipengaruhi dari kenyamanan tamu. Tamu yang nyaman akan memiliki pengalaman yang baik dan tentunya ingin kembali lagi ke hotel. seharusnya membuat *occupancy* hotel meningkat. Sehingga berdasarkan *evidence gap* dan *empirical gap* yang dapat peneliti paparkan diatas maka penelitian ini menjadi topik yang menarik untuk diteliti dan dilakukan studi lebih lanjut. Peneliti tertarik dan ingin melakukan penelitian di Hotel Pullman Jakarta Central Park untuk mengetahui apakah kinerja *housekeeping* berpengaruh terhadap kenyamanan tamu. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja *housekeeping* terhadap kenyamanan tamu.

## METODE PENELITIAN

### Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di hotel Pullman Jakarta Central Park. Tamu tersebut dipilih berdasarkan beberapa kriteria yaitu; Harus berusia diatas 25 tahun, pernah menginap dan mengunjungi hotel pullman dari tahun 2018 - 2023. Untuk subjek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah hotel Pullman Jakarta Central Park. Subjek tersebut menjadi pilihan peneliti dikarenakan peneliti memiliki pengalaman *on job training* (OJT) di hotel Pullman Jakarta Central Park sehingga peneliti sudah dapat melihat adanya masalah dan pengambilan data menjadi lebih mudah.

### Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan, sampel adalah sebagian dari populasi tersebut (Creswell, 2009). Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tamu atau orang yang pernah menginap di hotel Pullman Jakarta

Central Park. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan kriteria sebagai berikut: (1) pernah menginap di hotel Pullman Jakarta Central Park, (2) berusia diatas 25 tahun, dan (3) pernah berkunjung ke hotel Pullman Jakarta Central Park dalam kurun waktu Januari 2018 –Maret 2022.

**Operasional Variabel**

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis variabel yaitu variabel dependen yang akan disebut sebagai Y dan variabel independen yang akan disebut sebagai X. Variabel Y yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kenyamanan tamu dan variabel X yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja housekeeping. Variabel ini akan diukur dengan pernyataan dan akan diberikan jawaban dengan metode likert dengan skala 1 - 5 dengan 1 sebagai sangat tidak setuju dan 5 sebagai sangat setuju. Penjelasan dari setiap variabel akan dijelaskan dibawah ini:

Variabel Y adalah kenyamanan tamu yang selanjutnya akan disebut sebagai KT digambarkan sebagai kondisi atau keadaan dimana tamu merasa terpuaskan kebutuhannya.

Variabel X adalah kinerja housekeeping yang selanjutnya akan disebut sebagai KH digambarkan sebagai sebagai tolak ukur dari kualitas tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan *housekeeping* dalam memenuhi tugasnya dan berkontribusi demi mencapai tujuan hotel. Kedua variabel ini akan diukur menggunakan indikator yang akan dijelaskan pada tabel dibawah ini

**Metode Analisis**

Berdasarkan variabel yang sudah dipaparkan diatas maka analisis data akan dimulai dengan analisis regresi logistik. Dalam penentuannya analisis regresi logistik memerlukan distribusi normal dalam setiap variabel independen. Maka persamaan model regresi logistik adalah sebagai berikut:

$$KT = \alpha + \beta 1KH + e$$

KT = Kenyamanan Tamu

$\alpha$  = Konstanta

$\beta 1$  = Koefisien Regresi

KH = *Kinerja Housekeeping*

e = Standar Error

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji F**

Uji f dilakukan untuk menentukan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau melihat dari nilai Sig. Kriteria dalam pengujian ini adalah nilai F hitung  $\geq$  F tabel atau nilai Sig < 0,05. Berikut adalah hasil uji F yang dilakukan dengan SPSS.

**Tabel 2. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,795	5	18,159	27,623	,000 <sup>b</sup>
	Residual	61,795	94	,657		
	Total	152,590	99			

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X5\_TOTAL, X2\_TOTAL, X3\_TOTAL, X1\_TOTAL, X4\_TOTAL

Melalui gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai Sig  $0,000 < 0,05$  atau penilaian lain dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. F tabel dengan sig 5% untuk df 98 adalah 2.307. F hitung yang didapat  $27,623 \geq 2.307$  sehingga variabel independen secara keseluruhan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis awal dari setiap variabel independen secara partial. Kriteria dalam uji ini adalah setiap variabel memiliki nilai sig  $< 0,05$  maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan df 95 dalam tabel T dengan nilai 1,661. Nilai yang akan diuji dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Jika t tabel  $\leq$  t hitung maka H0 diterima dan H1 ditolak. Sebaliknya jika t tabel  $\geq$  t hitung maka H0 ditolak dan H1 diterima. berikut adalah hasil uji t menggunakan SPSS.

**Tabel 3. Hasil Uji T**

Variabel	Nilai Sig	Baseline	Kesimpulan
Tangibilitas	0,000	0,05	Bepengaruh
Kehandalan	0,034	0,05	Bepengaruh
Jaminan	0,112	0,05	Tidak Berpengaruh
Responsif	0,023	0,05	Bepengaruh
Empati	0,524	0,05	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan pengamatan dalam tabel diatas maka dapat dilihat jika sub variabel pertama dari kinerja housekeeping (X) yaitu tangibilitas memiliki sig  $0,000 < 0,05$  sehingga untuk tangibilitas (X.1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu. Untuk sub variabel kedua yaitu kehandalan (X.2) memiliki nilai sig  $0,024 < 0,05$  sehingga untuk sub variabel kehandalan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu. Untuk sub variabel ketiga yaitu jaminan (X.3) memiliki nilai sig  $0,112 > 0,05$  sehingga sub variabel jaminan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu. Untuk sub variabel keempat yaitu responsif (X.4) memiliki nilai sig  $0,023 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan responsif memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu. Untuk sub variabel kelima yaitu empati (X.5) memiliki nilai sig  $0,524 > 0,05$  sehingga sub variabel empati tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu.

### **Pengujian Hipotesis**

**H1** : Kinerja housekeeping berpengaruh positif terhadap kenyamanan tamu

Hasil uji t pada gambar 4. menunjukkan nilai Sig kontan pada angka 1,548. berdasarkan kriteria jika t hitung  $<$  t tabel maka Ho ditolak dan H1 diterima. sehingga diperoleh kesimpulan bahwa kinerja housekeeping berpengaruh positif terhadap kenyamanan tamu. Secara implikasi dapat kita lihat bahwa housekeeping menjadi penanggung jawab dari kebersihan dan kualitas dari kamar yang akan digunakan oleh tamu. Kinerja housekeeping menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan tamu. Tentunya secara rill tamu hotel ingin mendapatkan fasilitas terbaik dan pelayanan yang profesional.

Housekeeping yang profesional dapat memberikan kinerja yang memuaskan baik dalam segi penampilan maupun kinerja (Andini & Amaliasari, 2020). Kinerja housekeeping harus selalu dikembangkan dan dipertahankan di kualitas yang baik agar dapat menjaga kenyamanan tamu dalam menginap di hotel (Javelin & Apriyanti, 2022). Tamu yang nyaman tentunya akan memiliki pengalaman yang baik dan memungkinkan untuk melakukan *branding* dan *revisit* ke hotel yang akhirnya akan meningkatkan tingkat *occupancy* kamar hotel (Setiyaningrum, 2018).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan diatas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) berdasarkan data demografi responden, dapat dilihat bahwa kunjungan terbanyak di Hotel Pullman Jakarta Central Park didominasi oleh laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 56 orang dengan kriteria umur aktif kerja 25 - 30 tahun dengan jumlah sebanyak 50 orang dengan jumlah kunjungan ulang paling banyak 2x dengan jumlah responden sebanyak 46 orang , dan (2) kinerja housekeeping memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan dengan jumlah pengaruh 79,5%. Dengan 5 dimensi variabel yaitu Tangibilitas, Keandalan, Jaminan, Responsif dan Empati 3 Dimensi variabel independen (tangibilitas, keandalan dan responsif) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kenyamanan tamu dan 2 Dimensi lain yaitu jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kenyamanan tamu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andini, F. B., & Amaliasari, E. N. (2020). Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel X. *EDUTURISMA*, 5(1).
- Bellia, A. F. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta Evaluation of The Implementation Of Housekeeping Department Operational Standards In The Provision Of Bath Towel In The Acacia. *Prosedur Linen*, 3(1), 2.
- Creswell, J. W. (2009). Research design: Qualitative and mixed methods approaches. *London and Thousand Oaks: Sage Publications*.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 53(9), 193–205.
- Javelin, A. P., & Apriyanti, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas The Sun Hotel Madiun Terhadap Kepuasan Konsumen. *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 4.
- Jaya, A. K., & Sinambela, M. F. (2019). Tugas Manajemen Operasional Housekeeping Dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Housekeeping Department Di Bina Darma Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 67–74.
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1).
- Pratiwi, T. W., Taufik, A. M., & . G. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(3), 851–856. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.345>
- Puriati, N. M., & Darma, G. S. (2021). Menguji Kesiapan Pengelolaan Desa Wisata Berbasis Manajemen Modern Sebagai Penggerak Ekonomi Rakyat. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 319–330.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1(1).
- Setiyaningrum, W. (2018). *Analisis Pengaruh Promosi Penjualan, Penjualan Personal, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensitas Menginap Tamu pada Hotel Novotel Semarang*. Master Program in Communication Science.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Chaerunnisah, R. (2020). Kinerja Karyawan. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.



Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD* by Prof. Dr. Sugiyono.  
Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.

---



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).**