



ANALISIS KUANTITATIF TERHADAP KINERJA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI HOTEL GRANDHIKA  
PEMUDA SEMARANG

Oleh

Nurlin Hati Laia\*<sup>1</sup>, Krisnawati Setyaningrum<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia,  
Semarang

e-mail: \*<sup>1</sup>[nurlin.20511057@student.stiepari.ac.id](mailto:nurlin.20511057@student.stiepari.ac.id), <sup>2</sup>[krisnawati.setyaningrum@stiepari.ac.id](mailto:krisnawati.setyaningrum@stiepari.ac.id)

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja departemen housekeeping dalam meningkatkan pelayanan prima di Hotel grandhika pemuda Semarang. Topik ini penting karena pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi untuk menilai hubungan antara kinerja departemen housekeeping dan pelayanan prima. Penelitian ini juga menilai pengaruh kinerja departemen terhadap kepuasan tamu, dengan menggunakan kuesioner yang valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja departemen housekeeping memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan prima, dan pelayanan prima yang baik berkontribusi positif terhadap kinerja tersebut. Kompetensi karyawan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan standar operasional prosedur memiliki dampak yang signifikan. Instrumen penelitian menunjukkan konsistensi internal yang baik, dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0.70. Hasil penelitian ini menyarankan agar Hotel grandhika pemuda Semarang fokus pada penerapan standar operasional prosedur yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja departemen housekeeping dan pelayanan prima. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih luas di berbagai hotel dapat memberikan wawasan tambahan mengenai kinerja departemen housekeeping di industri perhotelan.*

**Kata Kunci: Housekeeping; Pelayanan Prima; Kinerja**

**PENDAHULUAN**

Hotel merupakan industri yang sangat kompetitif, dan pelayanan prima adalah salah satu kunci utama untuk membedakan diri dari pesaing serta meningkatkan kepuasan tamu. Departemen housekeeping memainkan peran yang sangat penting dalam upaya ini, karena mereka bertanggung jawab langsung untuk menciptakan lingkungan yang bersih, nyaman, dan menyenangkan bagi tamu. Kinerja departemen housekeeping tidak hanya memengaruhi kepuasan tamu tetapi juga berdampak pada reputasi hotel secara keseluruhan.

Di Hotel grandhika pemuda Semarang, peningkatan pelayanan prima menjadi fokus

utama untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat hunian serta reputasi hotel. Namun, ada tantangan yang harus dihadapi dalam upaya ini, termasuk kinerja staf, kepuasan tamu, dan standar operasional yang diterapkan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroati berbagai aspek dari pelayanan prima dan kinerja departemen housekeeping. (Alhamdi, 2018) menunjukkan pentingnya kompetensi dan motivasi karyawan dalam mempengaruhi kinerja mereka. Penelitian oleh (ardiyansyah, M, 2023) menjelaskan penerapan green action dalam meningkatkan pelayanan prima di departemen front office, meskipun



tidak spesifik pada housekeeping. (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022) mengevaluasi kualitas pelayanan di departemen housekeeping di hotel sementara (Latif & Permana, 2023) menilai standar operasional prosedur kerja dalam penyediaan guest supplies. Penelitian oleh (Susiani & Suyuthie, 2019) juga menekankan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, yang relevan untuk memahami konteks internal departemen housekeeping. Selain itu, studi oleh (Rinayanthi & Kuntariati, 2022) mengidentifikasi hubungan antara pelatihan karyawan dan kualitas pelayanan di departemen housekeeping.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja departemen housekeeping di Hotel grandhika pemuda Semarang dengan pendekatan kuantitatif, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima dan bagaimana kinerja departemen dapat ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik.

## LANDASAN TEORI

### Housekeeping

Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian fasilitas hotel, termasuk kamar tamu dan area publik. Menurut (Latif & Permana, 2023), standar operasional prosedur (SOP) yang baik dalam housekeeping sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten. Housekeeping berperan dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap hotel. Penelitian oleh (Putra et al., 2023) juga menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang dapat diterapkan dalam konteks housekeeping. Selain itu, studi oleh (Yuliamir et al., 2022) mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi modern dalam housekeeping dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

### Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi

ekspektasi tamu. (Yulanda & Putri, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks housekeeping, pelayanan prima mencakup kecepatan, ketepatan, dan kualitas pembersihan serta pemeliharaan kamar dan fasilitas hotel. Penelitian oleh (Sulistya, 2024) juga menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima berkontribusi pada peningkatan kualitas dan produktivitas kinerja, yang relevan untuk mengukur efektivitas departemen housekeeping. Studi oleh (ardiyansyah, M, 2023) menyoroti pentingnya kepuasan karyawan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen housekeeping.

### Kinerja

Kinerja adalah ukuran efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Menurut (Maharani et al., 2021), kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti gaya kepemimpinan dan motivasi kerja. Evaluasi kinerja di departemen housekeeping dapat dilakukan melalui indikator-indikator seperti kepuasan tamu, kecepatan pelayanan, dan kualitas kebersihan yang terjaga. Penelitian oleh (Yuliamir et al., 2022) menilai aspek-aspek seperti komunikasi, budaya organisasi, dan insentif yang juga mempengaruhi kinerja karyawan, yang relevan dalam konteks housekeeping. Studi oleh (Pascasarjana & Udayana, 2011) menambahkan bahwa faktor-faktor seperti pelatihan dan pengembangan karyawan juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja departemen housekeeping.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kinerja departemen housekeeping di Hotel grandhika pemuda Semarang (Hamidi, 2010). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan prima secara statistik



dan objektif. Penelitian ini dirancang dalam bentuk studi kasus dengan pengumpulan data melalui survei dan analisis data yang diperoleh.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen housekeeping di Hotel grandhika pemuda Semarang (Somantri et al., 2024). Sampel diambil dengan metode purposive sampling, di mana karyawan yang memiliki pengalaman minimal satu tahun di departemen ini dipilih sebagai responden. Jumlah sampel yang ditargetkan adalah 42 karyawan, dengan harapan dapat mewakili pendapat dan pengalaman mereka terkait kinerja dan pelayanan prima.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- Dirancang untuk mengukur berbagai aspek dari kinerja departemen housekeeping dan pelayanan prima. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang fokus pada aspek kinerja dan pelayanan prima.
- Dilakukan dengan beberapa karyawan departemen housekeeping untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka dan bagaimana pelayanan prima diterapkan di lapangan.
- Terhadap proses kerja di departemen housekeeping untuk menilai penerapan prosedur dan kualitas pelayanan secara real-time.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Dirancang dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur pendapat responden mengenai berbagai aspek pelayanan prima dan kinerja departemen housekeeping.

- Disusun dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai pengalaman dan pandangan karyawan tentang kinerja dan standar pelayanan.
- Digunakan untuk menilai penerapan SOP dan kualitas kebersihan di hotel.

### **Analisis Data**

Data yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan observasi dianalisis menggunakan metode sebagai berikut:

Data dari kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran umum mengenai Housekeeping, Pelayanan Prima, dan kinerja. Analisis inferensial dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja. Data dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari pengalaman karyawan dan penerapan SOP.

### **Implementasi**

Implementasi penelitian melibatkan beberapa tahapan berikut:

1. Pengembangan dan validasi kuesioner serta panduan wawancara dilakukan sebelum pengumpulan data.
2. Melakukan distribusi kuesioner, pelaksanaan wawancara, dan observasi lapangan.
3. Pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan sesuai dengan metode yang telah ditentukan.
4. laporan hasil penelitian yang mencakup hasil analisis, pembahasan, dan rekomendasi.

### **Validitas dan Reliabilitas**

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, langkah-langkah berikut diambil:

- Kuesioner diuji validitasnya menggunakan validitas isi dengan melibatkan ahli di bidangnya untuk memastikan bahwa setiap item



kuesioner relevan dengan konstruk yang diukur.

- Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi internal dari kuesioner.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Analisis Regresi**

Model regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen Housekeeping, Pelayanan Prima dan variabel dependen Kinerja menghasilkan ringkasan model berikut:

Tabel 1. Model Regresi

Statistik	Nilai
R	0.659
R Square	0.434
Adjusted R Square	0.405
Std. Error of the Estimate	1.62493

- R: Menunjukkan kekuatan hubungan linear antara variabel independen dan dependen.
- R Square: Persentase variabilitas dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.
- Adjusted R Square: Menyesuaikan R Square untuk jumlah variabel dalam model, memberikan ukuran yang lebih akurat dari kekuatan model.
- Std. Error of the Estimate: Ukuran seberapa jauh nilai yang diprediksi berbeda dari nilai aktual.

Hasil ANOVA menguji signifikansi keseluruhan model regresi

Table 2. Anova

Sumber Variansi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	78.929	2	39.464	14.946	0.000
Residual	102.976	39	2.640		

Total	181.905	41
-------	---------	----

F (2, 39): 14.946, menunjukkan bahwa model regresi signifikan secara statistik.

Sig.: 0.000, mengindikasikan bahwa setidaknya satu dari variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Koefisien Regresi**

Koefisien regresi menunjukkan hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen:

Tabel 3. Koefisien

Variabel	Koefisien B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Intercept	15.626	2.571		6.077	0.000
x1	0.096	0.086	0.138	1.116	0.271
x2	0.388	0.078	0.613	4.953	0.000

- Titik potong pada sumbu Y, yaitu nilai prediksi ketika semua variabel independen adalah nol.
- Tidak signifikan ( $p > 0.05$ ), menunjukkan bahwa housekeeping tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Signifikan ( $p < 0.05$ ), menunjukkan bahwa layanan prima memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Hasil Analisis Reliabilitas**

Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel. Berikut adalah hasil analisis reliabilitas untuk setiap variabel:

Tabel 4. Cronbach's Alpha Housekeeping

Statistik	Nilai
Cronbach's Alpha	0.752
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	0.820

Tabel 5. Cronbach's Alpha untuk Nilai Pelayanan Prima

Cronbach's Alpha	0.761
------------------	-------



Cronbach's Alpha Based on Standardized Items 0.846

Tabel 6. Cronbach's Alpha untuk Kinerja

Statistik	Nilai
Cronbach's Alpha	0.741
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	0.788

Semua nilai Cronbach's Alpha untuk variabel-variabel ini menunjukkan konsistensi internal yang baik, dengan nilai di atas 0.70, yang menandakan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang memadai.

Cronbach's Alpha di atas 0.70 menunjukkan konsistensi internal yang baik dari kuesioner untuk masing-masing variabel. Nilai ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif mengenai kinerja departemen housekeeping dalam meningkatkan pelayanan prima di Hotel grandhika pemuda Semarang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Housekeeping terhadap Kinerja: Kinerja departemen housekeeping di Hotel grandhika pemuda Semarang memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan prima. Analisis regresi menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja departemen housekeeping. Ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan prima berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja departemen housekeeping.
2. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kinerja: Variabel pelayanan prima menunjukkan koefisien yang signifikan, yang berarti bahwa pelayanan prima yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu dan, pada gilirannya,

berpengaruh positif terhadap kinerja departemen housekeeping.

3. Pengaruh Faktor Lain terhadap Kinerja: Faktor lain yang diteliti tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja departemen housekeeping. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak berkontribusi secara substansial terhadap kepuasan kerja dan kinerja.
4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian: Instrumen penelitian menunjukkan konsistensi internal yang baik, dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0.70 untuk semua variabel yang diteliti, menandakan bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti.
5. Rekomendasi untuk Hotel grandhika pemuda Semarang: Untuk meningkatkan kinerja departemen housekeeping, disarankan agar Hotel grandhika pemuda Semarang fokus pada penerapan standar operasional prosedur yang lebih baik dan pengembangan pelatihan karyawan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan pelayanan prima.
6. Kelemahan dan Pengembangan Selanjutnya: Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya fokus pada satu hotel. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan sampel yang lebih luas dan pada berbagai hotel untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja departemen housekeeping di industri perhotelan.

### Saran

1. Untuk Penelitian Selanjutnya: Penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas sampel ke beberapa hotel di daerah lain untuk generalisasi hasil yang lebih baik. Selain itu, eksplorasi



lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja departemen housekeeping, seperti budaya organisasi dan teknologi, dapat memberikan wawasan tambahan.

2. Untuk Praktisi Hotel: Implementasikan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan di departemen housekeeping.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alhamdi, R. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Di Patra Semarang Convention Hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 57–68. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1877>
- [2] ardiyansyah, M, A. M. (2023). *IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI DEPARTMEN FRONT OFFICE PADA NOVOTEL NUSA DUA BALI*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- [3] Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). KUALITAS PELAYANAN IMPLEMENTATION IN IMPROVING GUEST SATISFACTION AT THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT SUDAMALA SUITES AND VILLAS SENGGIGI. In *Politeknik Negeri Bali* (Issue 8.5.2017). <https://dataindonesia.id/sector-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>
- [4] Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- [5] Latif, & Permana, G. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality, and Destination)*, 2(3), 34–43. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i3.2430>
- [6] Maharani, N. P. D. S., Indrayani, I. G. A. P. W., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Departemen Housekeeping di Hotel A Ubud. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.451>
- [7] Pascasarjana, P., & Udayana, U. (2011). *Program pascasarjana universitas udayana denpasar 2011*.
- [8] Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- [9] Rinayanthi, N. M., & Kuntariati, U. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hard Rock Hotel Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 160. <https://doi.org/10.37484/jmph.060117>
- [10] Somantri, D., Aprilliyani, R., & Prabowo, B. A. (2024). *Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Hotel Bintang Dua*. 7(1), 159–165.
- [11] Sulistya, M. F. (2024). *Strategi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Kualitas Dan Produktivitas Kinerja Bellboy Di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta*. 7(1).
- [12] Susiani, & Suyuthie, H. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di The Axana Hotel Padang. *MIMBAR Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 8(2), 98–104. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/imbar/issue/view/126>
- [13] Yulanda, G., & Putri, E. D. H. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu



- 
- Pelayanan Di Hotel Santika Premiere  
Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1),  
20–30.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1413>
- [14] Yuliamir, H., Priyanto, E., Rahayu, E.,  
Yulianto, H., & Palupiningtyas, D.  
(2022). Kepuasan Kerja Karyawan House  
Keeping Departemen Hotel Alexander  
Tegal : Ditinjau Dari Aspek Komunikasi,  
Budaya Organisasi Dan Insentif. *Jurnal  
Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*,  
5(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45279>



.....  
HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN