

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN *ROOM ATTENDANT* DI GRAND ROCKY HOTEL  
BUKITTINGGI**

**HABLIL RAHMAN  
17.10.002.93302.013**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2021**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN *ROOM ATTENDANT* DI GRAND ROCKY HOTEL  
BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Oleh :  
HABLIL RAHMAN  
17.10.002.93302.013**

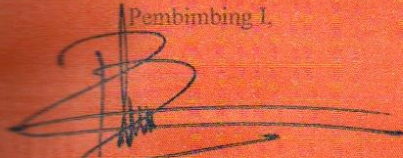
**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2021**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR**

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya, dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat.

Bukittinggi, 13 September 2021

Pembimbing I,



ROZI YULIANI, S.ST.Par.MM  
NIDN.1031078602

Pembimbing II,



DEWI ANGGRAINI, S.E.,MM  
NIDN. 1026067401

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd.,MM.Par  
NIDN. 1019048301

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh:

Nama : Hablil Rahman

Nim : 171000293302013

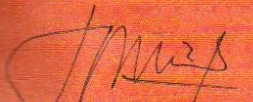
Judul : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

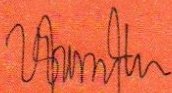
Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata Pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat.

Bukittinggi, 13 September 2021

Penguji I,

Penguji II,

  
MOCH ABDI, S.E., MM  
NIDN.1006068002

  
VINA KUMALA, S.E., M.M., Ak  
NIDN.1017057103

Menyetujui :  
Dekan

  
  
Rozi Yuliani, S.ST, Par.MM  
NIDN.1031078602

**FACULTY OF TOURISM  
HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

**Final Project, September 2021  
Habliil Rahman  
171000293302013**

***The Influence of Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for Room Attendant on Room Attendant Employee Performance at Grand Rocky Hotel Bukittinggi***

**ABSTRACT**

**Habliil Rahman (2021).** *This study aims to determine the effect of the application of Standard Operating Procedures (SOP) on the Performance of Room Attendants at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. It aims to improve the Performance of Room Attendant Employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Because from the data obtained there is a decrease in Room Attendant Employee Performance at Grand Rocky Hotel Bukittinggi.*

*This research method uses the quantitative correlation method. The population in this study is the Room Attendant Employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi, totaling 18 people, and the sample used is a saturated sample. The instrument used in this study was a questionnaire with a total of 57 items.*

*Based on the results obtained, there is a significant effect of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) on the Performance of Room Attendant Employees, which is known from the Validity Test data in this study calculated based on items or variables from Standard Operating Procedures (SOP), and employee performance. Data taken from 18 respondents was then processed using the SPSS 25 For Windows program. Calculation of instrument validity is based on a comparison between  $r$ -count and  $r$ -table where  $r$ -table = 0.468. If  $r$ -count is greater than  $r$ -table ( $r$ count >  $r$ table) then the statement item is considered valid and vice versa.*

**Keywords : Room Attendant, Standard Operating Procedure (SOP), Performance.**

**FAKULTAS PARIWISATA  
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, September 2021  
Hablil Rahman  
171000293302013**

**Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant*  
Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* Di Grand Rocky Hotel  
Bukittinggi**

**ABSTRAK**

**Hablil Rahman (2021).** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi . Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Karena dari data yang didapatkan terdapat penurunan Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Metode penelitian ini menggunakan metode *Kuantitatif Korelasional*. populasi pada penelitian ini adalah Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 18 orang , dan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh . Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang berjumlah 57 butir .

Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat pengaruh yang signifikan dari Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* yang diketahui dari data Uji Validitas dalam penelitian ini dihitung berdasarkan item atau variabel dari Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Kinerja karyawan. Data yang diambil dari 18 responden selanjutnya diolah menggunakan program *SPSS 25 For Windows*. Perhitungan validitas instrumen didasarkan pada perbandingan antara r-hitung dan r-tabel dimana  $r\text{-tabel} = 0,468$ . Apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ) maka item pernyataan dianggap valid begitu juga sebaliknya.

**Kata Kunci : Room Attendant, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja.**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hablil Rahman

Nim : 171000293302013

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir Saya yang berjudul **Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini, maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 13 September 2021

Saya yang menyatakan



Hablil Rahman

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat , saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hablil Rahman

Nim : 171000293302013

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat Hak Bebas Royalti Nonekklusif ( Non Exclusive Royalti Free Right ) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”**

Dengan demikian Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data ( database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada tanggal : 13 September 2021  
Saya yang menyatakan,

Hablil Rahman



## RIWAYAT HIDUP

Hablil Rahman, dilahirkan di Payakumbuh 29 Maret 1996, adalah putra ke Empat dari Lima bersaudara dari pasangan orang tua Zulkarnain Arbi dan Yusra Martin.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) 22 Luhak Nan Duo, Pasaman Barat pada Tahun 2008, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 3 Pasaman , Pasaman Barat pada Tahun 2011, sekolah Menengah Atas (SMAN) 1 Pasaman, Pasaman Barat pada Tahun 2014 .

Pada tahun 2015, Penulis melamar pekerjaan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dan Penulis di terima dan diposisikan sebagai Karyawan di *Departement Housekeeping*, Pada tahun 2016 pindah ke Departemen *Front Office* sebagai *Bellboy* , pada Tahun 2017 penulis pindah ke Departemen *Human Resources Departement (HRD)* Sebagai *Security Guard*.

Pada Tahun 2017 itu juga, penulis diterima di Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah.

Hablil Rahman

## KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim, Alhamdulillahirobbil Aalamiin, Puji syukur kita panjatkan kita panjatkan kehadiran ALLAH SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Penerapan Standar Operasiona (SOP) Room Attendant Terhadap Kinerja Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Skripsi ini di susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Jurusan Perhotelan Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat.

Selama penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Moch Abdi selaku Rektor Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat
2. Ibu Rozi Yuliani Selaku Dekan Fakultas Pariwisata
3. Ibu Wina Asti sebagai Kepala Prodi Perhotelan
4. Ibu Rozi Yuliani sebagai dosen pembimbing 1 dan Ibu Dewi Anggraini sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran, masukan, kritikan, dan motivasi yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Moch Abdi , Ibu Winda , Bapak Haris dan Ibu Vina Kumala selaku tim penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Pariwisata beserta Staf Administrasi Fakultas Pariwisata yang telah memberikan bantuan baik dalam pengajaran, kemudian perkuliahan dan ilmu pengetahuan bagi penulis selama dalam perkuliahan.
7. Kepada istri tercinta Febry Yanti Bayni S.Psi dan putri kami tercinta Aurellia Almashyra yang selalu ada untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini, tanpa bantuan dan kehadiran mereka mungkin penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dan akan terasa hampa tanpa kehadiran mereka.
8. Kedua Orang Tua Tercinta , Almarhum Zulkarnain Arbi Dan Almarhumah Yusra Martin yang telah mendidik Penulis dengan sangat baik sampai akhir hayatnya sehingga dapat menjadikan Penulis pribadi yang tangguh dan pantang menyerah.
9. Kepada Saudara Kandung Tercinta Penulis Uda Gema/ Giullianno Gemma,S.H(Alm), Da Erik/ Erick Estrada, Ni Ca/ Kartisyea Oktavira,Amd.Keb, adiak Ala/ Farahiyya Dzakirah, yang selalu mensupport Penulis dengan kasih sayangnya yang tulus dan murni, sehingga membuat Penulis tegar dalam menjalani perkuliahan dari awal sampai penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan sangat baik.

10. Kepada seluruh Jajaran Manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah membantu dan mensupport Penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga penulis menyelesaikan studi di Fakultas Pariwisata Universitas Muhamadiyah Sumatra Barat.
11. Kepada seluruh teman teman Penulis yang membantu Penulis berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan dan memberikan dukungan bagi Penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan banyak sumbangan kritik dan saran dari pembaca atas segala kekurangan yang ada sebagai bahan untuk perbaikan , demi sempurnanya Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin yaa Robbal Aalamiin.

Bukittinggi, September 2021

Penulis

Hablil Rahman

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR .....	i
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1 LATAR BELAKANG.....	1
I.2 IDENTIFIKASI MASALAH .....	8
I.3 BATASAN MASALAH.....	9
I.4 RUMUSAN MASALAH.....	9
I.5 TUJUAN.....	10
I.6 MANFAAT PENELITIAN .....	10
BAB II .....	12
KAJIAN PUSTAKA .....	12
2.1.KERANGKA TEORITIS .....	12
2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	12
Standar Oprasional Prosedur (SOP) <i>Room Attendant</i> di Grand Rocky Hotel Bukittinggi .....	21
2.1.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Departement</i> Secara Umum .....	30

2.1.2 PENGERTIAN <i>ROOM ATTENDANT</i> .....	31
2.1.3 KINERJA KARYAWAN .....	33
2.1.3.1 Definisi Kinerja.....	33
2.2 KERANGKA KONSEPTUAL .....	38
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence .....	39
Pengaruh standar operasional prosedur dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Alam Jaya Banda Aceh .....	40
2.3 HIPOTESIS.....	42
BAB III .....	43
METODE PENELITIAN .....	43
3.1. JENIS PENELITIAN .....	43
3.3 VARIABEL DAN OBJEK PENELITIAN .....	45
3.4 . POPULASI dan SAMPEL PENELITIAN.....	46
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	47
3.6. INSTRUMEN PENELITIAN .....	48
KISI KISI INSTRUMEN PELATIHAN .....	49
3.7. ANALISIS DATA .....	59
Uji Hipotesis .....	65
BAB IV .....	70
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	70
4.1 Hasil Penelitian .....	70
4.1.2. Profil Responden .....	72
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian .....	73
4.2 Pembahasan.....	85
BAB V .....	88
PENUTUP .....	88
5.1 KESIMPULAN.....	88

5.2 SARAN ..... 89  
DAFTAR PUSTAKA ..... 90  
LAMPIRAN ..... 94



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. DATA JUMLAH DAN JENIS KAMAR .....	2
TABEL 1.2 DATA JUMLAH KARYAWAN .....	2
TABEL 1.3 REVIEW TAMU ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA .....	5
TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	39
TABEL 3.2 WAKTU PENELITIAN .....	44
TABEL KISI KISI INSTRUMEN PENELITIAN .....	49
TABEL 3.6 INTERPRETASI NILAI ALFA CRONCHBACH .....	62
TABEL 4.1.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	72
TABEL 4.1.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JABATAN	73
TABEL 4.1.3 TEBEL VALIDITAS EFISIEN .....	74
TABEL 4.1.4 TABEL VALIDITAS EFEKTIF .....	75
TABEL 4.1.5 TABEL VALIDITAS KONSISTEN .....	76
TABEL 4.1.6 TABEL VALIDITAS KINERJA KARYAWAN .....	77
TABEL 4.1.7 TABEL HASIL UJI RELIABILITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP ) DENGAN KINERJA KARYAWAN .....	78



TABEL TABEL 4.1.8 TABEL HASIL UJI NORMALITAS .....	79
TABEL 4.1.9 TABEL LINIERITAS .....	81
TABEL 4.1.10 TABEL UJI T .....	82
TABEL 4.1.11 TABEL UJI F .....	83
TABEL 4.1.12 TABEL UJI R <sup>2</sup> .....	85



**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL.....38



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Indonesia memiliki Sektor Pariwisata yang menarik baik wisatawan alam maupun keragaman Kebudayaan. Maka dengan pengelolaan yang baik dan terarah diharapkan Pariwisata di Indonesia mampu menarik wisatawan Domestik maupun Mancanegara untuk berkunjung. Kemajuan sektor Pariwisata Indonesia, memacu Provinsi – Provinsi di Indonesia untuk lebih meningkatkan pengelolaan Pariwisata di daerahnya masing-masing. Sumatra Barat merupakan salah satu provinsi yang di Indonesia yang mempunyai daya tarik wisata sehingga dapat menarik banyak wisatawan berkunjung ke Sumatra Barat.

Kota Bukittinggi salah satu kota di Sumatra Barat yang merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan. Berkembangnya wisata di Kota Bukittinggi di dukung dengan bertambahnya sarana dan prasarana wisata salah satunya adalah bertambahnya jumlah Akomodasi. Akomodasi dimanfaatkan Wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama berwisata disuatu Destinasi. Akomodasi mulai dari yang paling sederhana seperti Homestay sampai dengan yang paling tergolong mewah seperti Hotel.

Hotel yang terdapat di Kota Bukittinggi mulai dari hotel Melati hingga Hotel Bintang Empat (B4). Salah satu hotel bintang empat (B4) yang berada di kota

Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Grand Rocky Hotel memiliki daya tarik pemandangan yang indah baik ke pusat Kota Bukittinggi maupun ke Ngarai Sianok, dan juga berada di lokasi yang strategis, di tengah Kota Bukittinggi dan juga dekat dengan objek wisata utama yang berada di Kota Bukittinggi yaitu Jam Gadang. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 144 kamar seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah dan Jenis Kamar Grand Rocky Hotel**

NO	JENIS KAMAR	LUAS KAMAR	JUMLAH
1	ROYAL GRAND ROCKY	55 m <sup>2</sup>	1
2	ROCKY PENTHOUSE	40 m <sup>2</sup>	1
3	GRAND DELUXE KING	34m <sup>2</sup>	38
4	GRAND DELUXE TWIN	34m <sup>2</sup>	32
5	DELUXE KING	32m <sup>2</sup>	36
6	DELUXE TWIN	32m <sup>2</sup>	30
7	WALL VIEW	28m <sup>2</sup>	6
JUMLAH KAMAR GRAND ROCKY HOTEL			144

*Sumber : HRM Grand Rocky Hotel, 2021*

dan 104 Karyawan dan terbagi ke dalam 10 Departemen, diantaranya seperti yang tertera pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel**

No	Nama departemen	Jumlah karyawan
1	Eksekutif Officer	7 orang
2	HRD	7 orang
3	FO	13 orang
4	Sales Marketing	4 orang

5	Accounting	14 orang
6	Me	9 orang
7	F&B service	12 orang
8	House Keeping	18 orang
9	F&B Product	15 orang
10	Loundry	5 orang
Jumlah		104 orang

Sumber : HRM Grand Rocky Hotel, 2021

setiap Departemen memiliki peran yang penting terhadap kelangsungan Operasional di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Sebuah Hotel memiliki potensi Sumber Daya Manusia ( SDM ) yang pada dasarnya merupakan salah satu modal dan memegang peran paling penting agar tercapainya target Perusahaan. Hotel adalah suatu industri atau Usaha Jasa yang dikelola secara Komersial (Hermawan dkk., 2018). Pada perusahaan Perhotelan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hal yang terpenting agar dapat menunjang operasional perusahaan dengan baik dan efisien. Apabila Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja secara optimal maka hal tersebut dapat memberikan benefit yang sangat baik bagi Hotel dan sudah tentu akan mendapatkan hasil yang optimum dan sesuai dengan target yang di buat oleh Manajemen Hotel.

Akan tetapi berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara ditemukan penurunan Kinerja Sumber Daya Manusia ( SDM ) oleh *Head Of Departemen Housekeeping* dan *Human Resources Departemen (HRD)* pada bagian *Room Section* yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan kepada tamu yang

berada di Grand Rocky Hotel. Di mana hal tersebut dibuktikan dengan hasil *Performance Review* yang dilakukan oleh *Head Of Departemen Housekeeping* dan *Human Resources Departemen* ditemukan bahwa ada penurunan Kinerja Karyawan *Room Section* yang menyebabkan banyaknya komplain tamu tentang kualitas kebersihan kamar.


Oleh karena itu, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), merupakan hal wajib yang harus dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan kepada tamu berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur adalah hal yang mutlak bagi Karyawan Hotel guna dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Untuk menunjang Kinerja Karyawan maknanya harus diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam dunia perhotelan memberikan kepuasan pelayanan ( *Hospitality* ) adalah suatu hal yang penting dan wajib dilaksanakan oleh setiap karyawan yang bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Dibutuhkan kemauan untuk membiasakan diri untuk beramah tamah di dalam kehidupan sehari hari, sehingga hal tersebut akan menjadi kebiasaan bagi karyawan yang bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Komplain dari tamu tentunya tidak dapat dihindarkan dari pelayanan yang diberikan di hotel, tetapi kita dapat meminimalisirnya dengan mengevaluasi komplain yang disampaikan oleh tamu yang mengingap, baik *Guest Comment* tamu

*Walk In* maupun *Guest Comment* Tamu yang memesan kamar dari *online travel agent* seperti Traveloka. Komplain biasanya bisa berupa *Review* yang di posting oleh tamu yang telah menginap di Hotel dan memesan kamar melalui Traveloka. Berikut saya tampilkan bagaimana *Review* tamu Hotel mengenai kebersihan kamar :

**Tabel 1.3**  
**Review tamu *Online Travel Agent* Traveloka**

No.	Nama Reviewer	Tanggal	Review
1.	Wahid R. D	19 Desember 2020	

2.	Rini N.	11 Januari  2021	
3.	Syahriadi	22 Januari  2021	



4.	Ella N.	10 Maret 2021	
5.	Deddy K. J.	15 Mei 2021	

Sumber :Review Online Travel Agent Traveloka, 2021

Dari *Review* tamu tersebut Peneliti akhirnya melakukan Observasi dan wawancara dengan *Supervisor Room Attendant* , dari hasil Observasi dan wawancara awal, diketahui bahwa penyebab kurang optimalnya kualitas pelayanan dikarenakan kurang baiknya kinerja *Room Attendant* yang menyebabkan penyelesaian kamar tidak bisa tepat waktu. Ditambah lagi peralatan pembersihan kamar yang telah lama dipakai atau sudah usang yang terkadang memperlambat penyelesaian pembersihan kamar tepat waktu.

Peralatan dan fasilitas kamar yang telah lama dipakai atau yang sudah usang tentunya akan membuat kualitas pelayanan menurun dan tidak maksimal sehingga akan menurunkan tingkat kepuasan tamu, karena tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh tamu, oleh karena itu perlu peremajaan dan pembaharuan baik fasilitas kamar, maupun peralatan yang digunakan untuk pembersihan kamar agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel.

## **I.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

1. *Performance Review* yang dilakukan oleh *Head Of Department* dan *Human Resources Department (HRD)* yang menunjukkan penurunan Kinerja terhadap *Room Attendant*
2. *Review Hotel* yang kurang bagus pada *Online Travel Agent* khususnya Traveloka tentang kualitas kebersihan kamar Hotel

3. Kurang baiknya Kinerja *Room Attendant* pada saat melaksanakan pembersihan kamar karena dilihat dari *Review* tamu yang kurang puas tentang kebersihan kamar
4. Fasilitas kamar dengan jangka pemakaian yang sudah lama dan perlu peremajaan
5. Peralatan pembersihan kamar yang sudah tidak layak pakai

### **I.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan Latar Belakang Dan Identifikasi Masalah yang telah di uraikan maka banyak faktor yang menyebabkan kenapa harus di terapkanya Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, namun demikian peneliti hanya akan memfokuskan pada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

### **I.4 RUMUSAN MASALAH**

Apakah Berpengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

## **I.5 TUJUAN**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

## **I.6 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai Pariwisata dan dapat menunjang keberhasilan mahasiswa dalam praktek Industri selanjutnya

#### b. Bagi Penulis

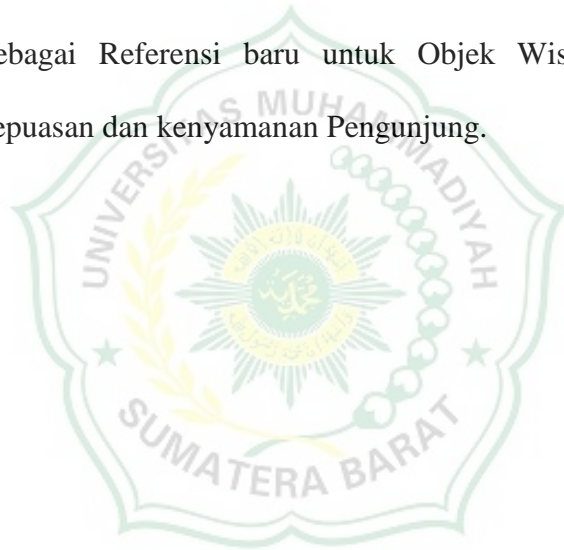
Untuk menerapkan Metode atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan melatih untuk menganalisa permasalahan yang ada, serta memperoleh data-data yang diperlukan sebagai bahan untuk menyelesaikan proyek akhir guna memenuhi persyaratan menyelesaikan program D-IV Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian sejenis serta sebagai literatur untuk menambah ilmu pengetahuan

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan Evaluasi bagi objek wisata untuk menganalisis kemampuan objek wisata agar tetap bertahan dengan kualitas layanan yang baik
- b. Sebagai Referensi baru untuk Objek Wisata dalam mendukung kepuasan dan kenyamanan Pengunjung.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1.KERANGKA TEORITIS**

##### **2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

###### **2.1.1.1 Pengertian SOP**

Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) Menurut Nico A. Lumenta tujuan umum Jurnal Manajemen, Vol. 2 No.4 (November 2001). SOP adalah agar berbagi proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif konsisten atau uniform dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui penerapan standar yang berlaku.

Dari definisi diatas maka pada penelitian ini penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dideskripsikan sebagai Variabel Bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu :

###### **1. Efisien**

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

## 2. Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaa Sumber Daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan (Hasil Optimum), menggunakan Sumber Daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada Sumber Daya yang terbuang.

## 3. Konsisten

Konsisten adalah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan Nico A. Lumenta, Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan, , agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

Menurut Arini T. Seomohadiwidjojo (2015:90) menjelaskan bahwa: *Standard Operating Procedure* (SOP), atau disebut juga sebagai “Prosedur”, adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman.

Menurut Annie Sailendra (2014:16) memberikan batasan bahwa, “SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi.” Menurut Laksmi (2008:52) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan

secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Menurut Arnani. P (2016:31) *Standard operating procedures*(SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya. Dari berbagai pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi instruksi untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi dan menyelesaikan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

#### **2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi SOP**

Menurut Arnani. P (2016:36) secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.



6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja. Sedangkan fungsi SOP menurut Indah Puji (2014:35) adalah sebagaiberikut:
  1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
  2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
  3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dengan mudah dilacak.
  4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
  5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### **2.1.1.3 Manfaat SOP**

Menurut Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberi pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

10. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dengan berbagai situasi.

Sedangkan manfaat SOP dalam perusahaan menurut Arini (2016:37) adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Membantu pegawai untuk menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
4. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
5. Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.
6. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

7. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
8. Mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
9. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
10. Dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pegawai.
11. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
12. Memberikan efisiensi waktu karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam dokumen tertulis.
13. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas bagi kinerja pelayanan.

#### **2.1.1.4 Prinsip-prinsip SOP**

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain:

1. **Konsistensi.** SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

2. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

#### **2.1.1.5 Unsur-Unsur SOP**

Menurut Tambunan (2008, dalam Pahlevi 2014) unsur-unsur Standard Operating Procedures (SOP) adalah tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, formulir, masukan, proses, laporan, validasi, dan kontrol. Tujuan merupakan unsur pertama yang dibutuhkan dalam pembuatan SOP pada perusahaan, ini dikarenakan agar pembuatan SOP memiliki arah yang sama dengan organisasi. Pernyataan tujuan dalam pembuatan SOP tidak terlepas dari adanya kebijakan sebagai pedoman dan rujukan yang harus ditaati dalam pengambilan keputusan

dan pelaksanaan kegiatan. Maka itu SOP perlu di lengkapi dengan pernyataan kebijakan-kebijakan yang terkait, yang mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

Pada unsur petunjuk operasional di dalam pembuatan SOP, ini menjelaskan tentang SOP yang telah dibuat melainkan tata cara pengguna dalam membaca pedoman atau panduan prosedur operasional secara benar. Petunjuk operasional ini sangat penting karena untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan dan simbol-simbol yang digunakan dalam prosedur yang digunakan. Suatu prosedur yang dibuat akan melibatkan orang-orang atau pihak-pihak sebagai pelaksananya dengan kapasitas dan tanggung jawab yang berbeda baik dalam hal dimensi keputusan, pelaksanaan, ataupun keduanya. Maka penjelasan tentang pihak yang terlibat perlu dijelaskan secara rinci agar para pengguna memahami tentang siapa-siapa dan fungsi-fungsi yang terlibat dalam prosedur (Tambunan, 2008 dalam Pahlevi, 2014).

#### **2.1.1.6 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *ROOM ATTENDANT***

Setiap perusahaan apapun bisnis maupun, usahanya wajib memiliki *Standartd Operating Procedures* (SOP) karena merupakan *guideline* bagaimana proses sebuah fungsi kerja ditegakkan. Keberadaannya dapat

menjadi rujukan apabila ditemukan sesuatu tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien.

## **Standar Oprasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

### **1. PERSIAPAN KAMAR UNTUK TAMU *CHECK IN***

#### **SOP.HK.001 Disetujui :**

##### *Bed Room*

##### *Making bed*

1. Pastikan *bed, sheet, duve cover, bed protector, pillow* benar-benar bersih sesuai dengan standar kebersihan.
2. Cek *AC, TV, Safety box, lampu, wardrobe, water heater* dan membuat *trouble report* jika ada yang perlu diperbaiki oleh *Engineering*.
3. Cek *Room Directory* dan melaporkan ke kantor jika ada halaman yang robek atau kotor untuk diganti yang baru.
4. Bersihkan keranjang sampah

##### *Bath Room*

1. Membersihkan kaca/cermin
2. Membersihkan *wastafle/wash* basin
3. Membersihkan *toilet*, cek penyemprot air asin di toilet

4. Membersihkan kaca *shower*
5. Membersihkan *shower* dan dinding kamar mandi
6. Melengkapi *bath towel, hand towel, face towel, bath mat, aqua small, tissue roll, tissue box, shower cap, sabun, bottle amenities (shampo, shower gell, body lotion)* plastik *laundry, laundry list*
7. Cek *Exhaust* di *bathroom* berfungsi dengan baik.
8. bersihkan keranjang sampah di bath room

#### *Furniture*

1. Lap *furniture* dengan *furniture polish*
2. Bersihkan sarang laba-laba
3. Bersihkan kaca-kaca

#### *Minibar*

1. Lengkapi isi dalam minibar ( Standard Minibar : 2 Sprite, 2 Coca Cola, 2 *Diet Coke*, 2 Tonic, 2 You-C1000, 2 *Pocari Sweat*, 2 Bir Bintang kecil, 1 Bir Bintang besar, 1 Aqua 1500ml, 1 *Toblerone*, 2 Kacang Mr. P).
2. Siapkan minibar *list*
3. *Terrace*
4. Lap meja, kursi depan kamar
5. Bersihkan *astray*



### Garden belakang

1. Bersihkan taman di garden belakang
2. Lap kaca-kaca garden belakang
3. Cek *water heater*

### Lantai

1. Menyapu lantai *bath room, bed room, terrace* dengan *dry mop*
2. Jika banyak pasir gunakan *vacum cleaner*
3. *Pell bath room, bed room, terrace*
4. Hiasi *bed room, bath room* dengan bunga ( *flower Arrangement* )
5. Rapikan korden
6. Gunakan pengharum ruangan( *bayfresh* )
7. Cek kembali untuk memastikan kamar benar-benar siap untuk tamu check in
8. Rapikan korden sesuai standar
9. Tutup dan Kunci kembali pintu kamar
10. Informasikan ke FO bahwa kamar sudah siap untuk tamu check in

## **2. MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU YANG MASIH MENGINAP ( OCCUPIED ROOM )**

### **SOP.HK.002 Disetujui :**

1. *Greeting*

2. Mengetuk pintu kamar dan greeting sebanyak tiga kali sebelum membuka pintu
3. Membersihkan *bed room*
4. Merapikan tempat tidur tamu dan barang-barang tamu
5. Ganti *sheet, duve cover, pillow cases* yang kotor
6. *Bath room*
7. Buang sampah yang ada di *bath room*
8. Bersihkan kaca/cermin di *bath room*
9. Bersihkan washtafle di *bath room*
10. Bersihkan *toilet*
11. Bersihkan kaca *shower*, di *kran sower*
12. Mengganti towel-towel kotor dengan towel yang bersih
13. Melengkapi aqua *small, shower gell, shampo, body lotion*
14. Lap *furniture di bed room, di terrace*
15. Pastikan lampu *bath room, bed room*, dalam kondisi bagus
16. Cek *AC, Water hitter*
17. Sapu lantai *bath room, di bed room, dan terrace* depan
18. Minibar
  1. Cek Minibar
  2. Catat apabila ada yang diambil oleh tamu
  3. Minta tanda tangan tamu di kamar tersebut
  4. Lengkapi kembali minibar

5. Serahkan bill tersebut ke FO untuk diproses ke folio tamu
19. Pell lantai bath room, bed room dan terrace, berikan pengharum ruangan
20. cek kembali perlengkapan dan kebersihan kamar tamu sebelum meninggalkan kamar
21. Pastikan pintu benar-benar terkunci sebelum meninggalkan kamar

### **3. MEMBERSIHKAN KAMAR TAMU *CHECK OUT***

#### **SOP.HK.003 Disetujui :**

1. Cek minibar
  1. Meminta tanda tangan tamu apabila ada item Minibar yang diambil dan diserahkan ke FO.
  2. Membantu tamu membawa barang-barang ke depan ( *lobby* )
  3. Periksa kembali kamar tamu check out
  4. Pastikan barang-barang tamu tidak tertinggal di kamar
  5. Apabila ada barang yang tertinggal setelah tamu pergi, segera laporkan ke FO atau GM untuk dicatat sebagai '*Lost & found*'

#### *2. Room*

1. Mengganti *Sheet, duve cover, pillow Case* dengan yang baru /bersih
2. Making bed
3. Melengkapi Minibar

4. Membersihkan furniture di kamar dan terrace
5. Membersihkan kaca-kaca
6. Membersihkan garden belakang
7. Membersihkan dan melengkapi barang-barang di bath room
8. Membersihkan lantai *bathroom, bed room, dan terrace*
9. Pastikan AC, *Water Heater*, Lampu dalam posisi *off*
10. Rapikan posisi korden
11. Tutup pintu dan pastikan pintu kamar terkunci dengan baik

#### **4. KOORDINASI LAUNDRY**

##### **SOP.HK.004 Disetujui :**

Laundry kotor

1. Menghitung
2. Pisahkan towel kotor dengan *sheet, duve, cover, pillocases* yang kotor
3. Catat jumlah masing-masing *laundry* kotor (*soiled*) berdasarkan nama dan jenisnya
4. Catat di buku nota pengiriman
5. Bungkus dengan *plastic laundry* yang telah di sediakan
6. Kirim laundry kotor beserta nota yang di buat ramgkap dua

Menghitung *laundry* bersih

1. Menghitung kembali laundry yang datang/ yang telah di bersihkan

2. Susun rapi di atas rak berdasarkan jenisnya

## **5. VACUUM KARPET**

### **SOP.HK.005 Disetujui :**

1. Angkat : - Barang-barang, - dan furniture pada karpet yang akan di vacuum
2. Pastikan : - Karpet kering, - dan tidak ada spotnya
3. Lakukan mulai dari tempat yang terjauh dan mundur sampai kepintu ruangan
4. Vacuum karpet di guest room sampai bawah bed, sudut ruangan serta bagian bawah furniture
5. Periksa dan yakinkan tidak ada kotoran yang tidak tervacuum Karpet bebas dari barang-barang yang menutupinya Teliti Bersih merata Bersih merata Teliti

## **6. PEMBERSIHAN KACA**

### **SOP.HK.006 Disetujui :**

1. Semprotkan *chemical glass cleaner* dengan botol Merata sprayer
2. Gosok permukaan kaca dengan *sponge squeeze* Merata
3. Sapu permukaan kaca yang sudah rata dengan chemical dengan rubber squeeze dari atas kebawah, sambil tangan yang lain menahan cairan yang jatuh mengguyur permukaan dinding dengan lap kering

4. Bersihkan cairan chemical pada permukaan *squeeze* - Merata -  
Kotoran terangkat bebas flek Bersih dan kering

## **7. MENYAPU LANTAI**

### **SOP.HK.007 Disetujui :**

1. Sapu lantai dari sudut yang paling jauh dari pintu Bersih merata masuk
2. Tampung debu dan sampah dengan dust pan Tidak berceceran
3. Periksa seluruh kamar, apakah sudah dibersihkan Teliti seluruhnya jika ada yang terlewat, ulangi lagi sesuai prosedur
4. Tampung sampah/debu dalam rubbish bag yang Sampah terkumpul sudah disiapkan
5. Lipat rubbish bag dengan hati-hati Terlipat rapi

## **8. PEMBERSIHAN TELEVISI**

### **SOP.HK.008 Disetujui :**

1. Tekan saklar TV pada posisi OFF TV mati
2. Bersihkan sela-sela TV menggunakan kuas / sikat Bersih gigi yang kering
3. Lap permukaan TV dengan lap lembab Debu terangkat
4. Semprotkan cairan Shine Up ke permukaan layar TV, bersihkan dengan menggunakan lap kering

5. Tekan saklar TV pada posisi *ON* dan periksa ketepatan chanel
6. Laporkan ke *HK Office* untuk dibuatkan *Work Order*, apabila kondisi TV /channel TV ada yang tdk sesuai/rusak Layar TV kering dan bersih - TV hidup - Urutan channel sesuai *Channel GuideTV/channel TV* dalam keadaan baik

## 9. METAL POLISH

### SOP.HK.009 Disetujui :

1. Cek jenis metal Mengetahui jenis metal
2. Bersihkan benda yang akan dipolish dari debu dan Tidak ada debu kotoran
3. Oleskan chemical yang sesuai dengan jenis logam Pilihan chemical tepat, merata
4. Bilas dengan lap bersih Kotoran hilang
5. Lap dengan *dry cloth* Mengkilap

## 10. FURNITURE DUSTING

### SOP.HK.010 Disetujui :

1. Bersihkan meubel dengan *dry cloth* Bebas dari debu *flek*
2. Semprotkan *Shine Up* kedalam *lap meubel* Lembab
3. Gosokkan lap *meuble* tersebut kekiri dan kekanan secara menyeluruh pada permukaannya Bersih dan mengkilap

## 11. PEMBERSIHAN TEMPAT SAMPAH

### SOP.HK.011 Disetujui :

1. Gunakan sarung tangan untuk memungut pecahan Terangkat dengan aman kaca atau barang-barang yang tajam
2. Tuangkan sampah ke *garbage bag trolley* tertuang seluruhnya
3. Apabila tempat sampah kotor harus dicuci dahulu Bersih
4. Ganti plastiknya apabila sudah kotor Plastik harus selalu bersih

*Sources : HRM Grand Rocky Hotel, 2021*

#### 2.1.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab *Housekeeping Departement* Secara Umum

*Housekeeping* bertanggung jawab dalam hal :

- Membersihkan dan memelihara kamar-kamar tamu di seluruh area hotel
- Menjaga kebersihan secara menyeluruh di public hotel
- Menjaga kebersihan linen hotel
- Membuat laporan status kamar ke bagian *Front Officer*
- Menjaga peralatan kerja *housekeeping* dengan baik
- Menata kamar agar terlihat bersih dan indah

Tugas dan tanggung jawab sangat berkaitan erat demi menciptakan kinerja yang baik, sehingga pekerjaan berjalan lancar dan sesuai tujuan yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu dan tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan. menurut (Kamus Istiah Pariwisata dan Perhotelan) *Housekeeping* adalah



pembersihan, penataan dan pemeliharaan ruangan dengan perlengkapannya dan area di dalam hotel.

### **2.1.2 PENGERTIAN *ROOM ATTENDANT***

Room attendant merupakan posisi yang bertugas di bawah pengawasan department *Housekeeping* yang memiliki *job description* vital terutama dalam menjaga kebersihan kamar-kamar tamu. Adapun kinerja dari seorang *Room Attendant* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para tamu sekaligus memberikan kesan baik buruknya sebuah pelayanan hotel.

#### **2.1.2.1 Pengertian Room Attendant Menurut Para Ahli**

1. **Menurut Shite (2006 : 35)**. Room Attendant adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.
2. **Menurut Rumesko(2005:35)**, Room Attendant adalah petugas Floor Section yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu.
3. **Menurut Agustinus Darsono(1995:53)** , Room attendant adalah petugas kamar yang berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu , atasan maupun teman sejawat.

### **2.1.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant**

Menjadi seorang room attendant pastinya di tuntut untuk mampu mengerjakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya adalah :

#### **1. Guest Relations**

Guest relations di sini maksudnya adalah seorang room attendant harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, mau menyapa dan memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.

#### **2. Guest Safety**

Guest safety disini adalah tugas dan kewajiban room attendant terkait keamanan tamu dan barang bawaan. Room attendant wajib menjaga kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel. Room attendant wajib melakukan pemeriksaan kamar yang akan di tempati tamu baik sebelum maupun sesudah. Room attendant harus memeriksa secara visual apakah kamar tamu sudah rapi dan bersih. Room attendant bertanggung jawab untuk melaporkan ketidakwajaran yang di temui di kamar tamu kepada housekeeping supervisor. Room attendant bisa meminta bantuan pekerjaan kepada section lain dalam melakukan pemeliharaan kamar hotel. (misalnya ke bagian engineering)

### 3. Membersihkan Ruang Kamar

Room attendant memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan di tempati oleh tamu, diantaranya :

- Melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtut
- Membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lembari, pintu, televise, tempat tidur, dll
- Melakukan making bed sesuai SOP
- Membersihkan lantai kamar menggunakan vacuum cleaner

### 4. Membersihkan Kamar Mandi

Bagian kamar yang juga harus dibersihkan adalah kamar mandi. Bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor maka tamu bisa merasa tidak nyaman.

## 2.1.3 KINERJA KARYAWAN

### 2.1.3.1 Definisi Kinerja

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja. Kinerja merupakan hasil kegiatan atau program yang akan atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur (Bernardin dan Russell, 2013).

Kinerja merupakan aktualisasi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja merupakan hasil pencapaian secara nyata dalam periode tertentu baik secara individu maupun secara kelompok. Kinerja menjadi bukti keberhasilan dan sebagai tolok ukur bagi perusahaan atau lembaga (Yuliani, 2014). Kinerja seseorang juga ditentukan oleh kemampuan yang dimilikinya. Kinerja juga dapat ditentukan oleh beberapa faktor sebagai pendukung keberhasilannya (Hasibuan, 2016).

### **2.1.3.2 Sasaran dan Pengukuran Kinerja**

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja (performance appraisal) agar dapat diketahui efektifitas dan keberhasilan kinerja yang dilakukan karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2016) berpendapat “Penilaian kinerja merupakan proses Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja, Lily Setyawati Kristianti et al. Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia 104 mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan”.

Menurut Thomas dan Scott dalam Hasibuan (2016) berpendapat “Penilaian kinerja adalah penilaian dari kinerja jabatan seseorang karyawan, dimana merupakan salah satu tanggung jawab paling penting yang ada pada seorang manajer”.

Sasaran organisasi dapat dinyatakan dengan istilah seperti ini :

1. Target yang dapat kuantifikasi, seperti peningkatan keuntungan hasil penjualan sebanyak sekian persen, peningkatan pangsa pasar, pengurangan daftar tunggu, dsb.

2. Proyek yang harus diselesaikan pada periode tertentu, seperti peluncuran produk A, pemasangan sistem komputerisasi manufaktur yang terintegrasi, pengenalan prosedur pengendalian yang baru, pengimplementasian manajemen kinerja.

3. Target dan aspirasi kualitatif, berkenaan dengan nilai seperti kualitas, pelayanan pelanggan, teamwork, inovasi, orientasi kinerja dan motivasi, komitmen serta pengembangan karyawan.

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan. Menurut Wibowo (2010) sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur. Sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur-unsur di antara lain:

1. *The performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja
2. *The action atau performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer
3. *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan
4. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai
5. *The place*, menunjukkan tempat di mana pekerjaan dilakukan.

Sasaran yang efektif dinyatakan dengan baik dalam bentuk kata kerja secara spesifik dan dapat diukur. Ukuran kinerja merupakan alat

ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang sama diharapkan memberikan hasil yang dapat diperbandingkan secara objektif dan adil, kriteria suatu ukuran kinerja menurut Wibowo (2010) adalah :

1. Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasional penting dan mendorong kinerja bisnis.
2. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan.
3. Memfokuskan pada *output* yang terukur dan penyelesaian tugas dan bagaimana orang bertindak dan bagaimana tingkah laku mereka.
4. Mengindikasikan data yang akan tersedia sebagai dasar pengukuran.
5. Dapat didiversifikasi dengan mengusahakan informasi yang akan mengonfirmasi tingkat seberapa jauh harapan dapat dipenuhi.
6. Menjadi setepat mungkin dalam hubungan dengan maksud pengukuran dan ketersediaan data.
7. Mengusahakan dasar untuk umpan balik dan tindakan.
8. Bersifat komprehensif, mencakup semua aspek kinerja.

### **2.1.3.3 Syarat Penilaian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2016) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun indikator yang digunakan meliputi:

- 1) Kualitas,
- 2) kuantitas,
- 3) pelaksanaan tugas,
- 4) tanggung jawab pekerjaan.

Menurut Wibowo (2010) terdapat kurang lebih dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif yaitu:

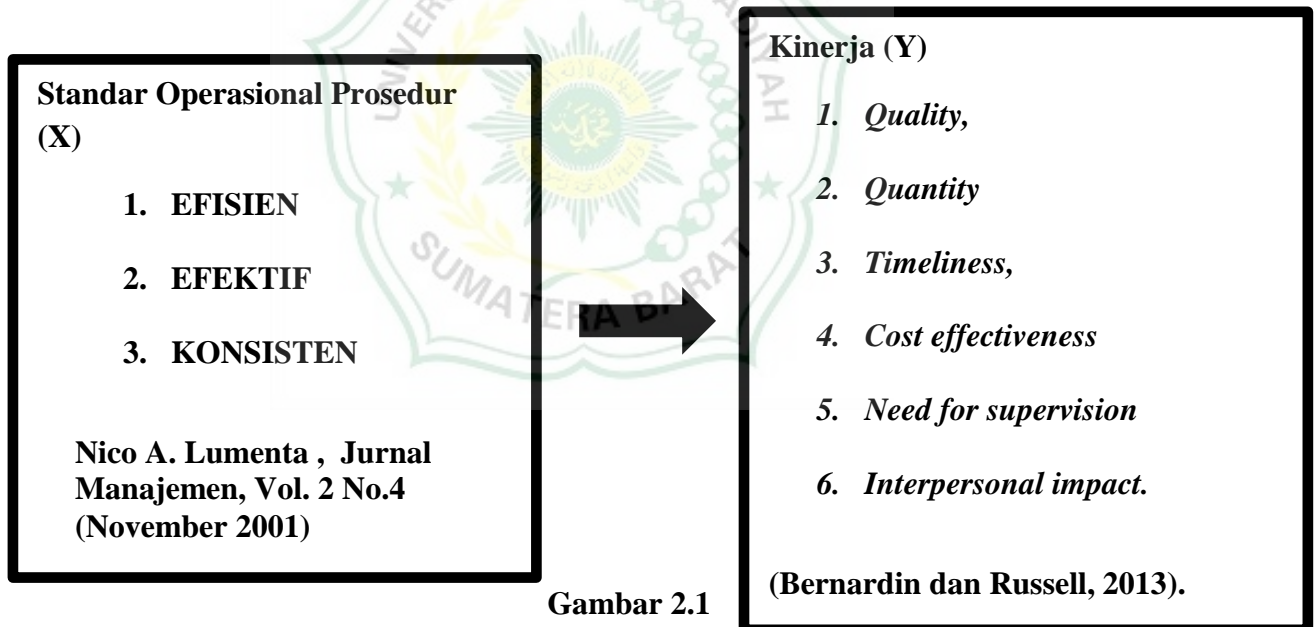
1. Adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif
2. Adanya objektivitas dalam proses evaluasi

Sedangkan bagi organisasi menurut Snell dan Bohlander (2010), hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis.

Penilaian ini disusun berdasarkan kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari Bernardin dan Russel (2013) sebagai berikut: *Quality, Quantity, Timeliness, Cost effectiveness, Need for supervision, Interpersonal impact.*

## 2.2 KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian ini terjadi dari variabel independen atau variabel bebas (X) yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) (X). Variabel dependen atau variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan (Y). Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



## 2.2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Peneliti, tahun	Judul	Teknik analisis data	Hasil penelitian
1.	Adellia khairuliz za, 2021	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence	Metode Kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. kesimpulan bahwa hipotesis diterima
2.	Santoso, wiryanto (2021)	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Lingkungan Kerja Terhadap	Metode Kuantitatif	hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel standar operasional prosedur tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil nilai t hitung

		Kinerja Karyawan Pada Pt Leegatama Anta Raya		0.882 lebih kecil dari t tabel 1.985, sedangkan variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil nilai t hitung 24.685 lebih besar dari t tabel 1.985. dari hasil penelitian secara simultan menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel standar operasional prosedur dan lingkungan kerja dengan f hitung sebesar 304,817 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3,09. sedangkan nilai r square sebesar 86,3% penelitian ini dipengaruhi oleh variabel standar operasional prosedur dan lingkungan kerja , sementara sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti
3.	Rifqi, Naufal,	Pengaruh standar operasional	Metode Kuantitatif	hasil penelitian berdasarkan uji simultan

S u m b e r : W W W . G o o g l	2020	prosedur dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Alam Jaya Banda Aceh		menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada pt. mitra alam jaya banda aceh. sedangkan secara parsial variabel standar operasional prosedur dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada pt. mitra alam jaya banda aceh
e s c h o l a r . C O M . 2 0	4. Luluk Cahya (2020)	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Sistem Penggajian Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Logistik Dan Produksi Top Ten Grup Di Surabaya	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dan parsial dari standar operasional prosedur dan sistem penggajian terhadap kinerja karyawan Top Ten Group Surabaya.

### 2.3 HIPOTESIS

Menurut Agus Purwanto dan Dyah (2017), Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan konsep diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Terdapat Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Ho: Tidak Terdapat Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. JENIS PENELITIAN**

Jenis yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan Kuantitatif Korelasional. Menurut Yusuf (2010) Penelitian Korelasional adalah suatu jenis penelitian yang melihat hubungan antara satu atau beberapa variabel dari satu atau beberapa variabel lain. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*Independent Variabel*) dan variabel terikat (*Dependent Variabel*). Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Jadi variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Adapun variabel yang akan diukur pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel bebas : Standar Operasional Prosedur (SOP)

Variabel terikat : Kinerja Karyawan

### 3. 2. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

#### 3. 2. 1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agus- tus	Sep- tember
1.	Survey awal						
2.	Penyusunan proposal proyek akhir						
3.	Bimbingan proposal proyek akhir						
4.	Seminar proposal proyek akhir						
5.	Pelaksanaan Penelitian						
6.	Pengolahan data, analisis dan penyusunan laporan						
7.	Seminar hasil						

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

### **3. 2. 2 TEMPAT PENELITIAN**

Grand Rocky Hotel Bukittinggi, Jl. Yos Sudarso No.29, Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26115

### **3.3 VARIABEL DAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3. 3. 1 DEFENISI VARIABEL PENELITIAN**

##### **1. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) Menurut Nico A. Lumenta tujuan umum Jurnal Manajemen, Vol. 2 No.4 (November 2001). SOP adalah agar berbagi proses kerja rutin terlaksana dengan :

- 1. Efisien**
- 2. Efektif**
- 3. Konsisten**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

##### **2. Kinerja**

Menurut Bernardin dan Russel (2013) , Indikator Kinerja dapat di ukur dari aspek-aspek sebagai berikut:

- 1. Quality*
- 2. Quantity*
- 3. Timeliness*
- 4. Cost effectiveness*

5. *Need for supervision,*

6. *Interpersonal impact.*

### **3. 3. 2 Objek Penelitian**

Objek Penelitian adalah Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

## **3. 4 . POPULASI dan SAMPEL PENELITIAN**

### **3. 4. 1 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013) mendefinisikan populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya

Populasi menurut Azwar (2014), adalah kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian, kelompok subjek ini harus memiliki ciri atau karakteristik bersama yang membedakannya dengan kelompok subjek yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 18 orang. Jadi dalam Penelitian ini yang akan mengambil seluruh populasi dikarenakan jumlah populasi yang tidak banyak .

### **3. 4. 2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013) yaitu “Sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sedangkan Arikunto (2010) berpendapat bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

Sampel merupakan sebagian dari populasi. Secara sederhana, sampel merupakan sebagian populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut dan



dapat diklasifikasikan kedalam dua bentuk, yaitu : sampel *random* dan *non random* (Yusuf, 2010).

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian ini di ambil seluruh populasi , karena jumlah populasi yang hanya berjumlah 18 orang.

### **3. 5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Metode pengumpul data Primer pada Penelitian ini yakni dengan menggunakan Kuesioner (Angket). Siregar (2013) Mendefinisikan Kuesioner sebagai suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajarkan atau oleh sistem yang sudah ada. Metode Angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh Responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke Petugas atau Peneliti,

Pada Penelitian ini metode Angket digunakan untuk mengukur Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Untuk butir pertanyaan atau pernyataan yang bersifat positif, responden yang memberikan pernyataan sangat setuju/sangat sering diberi skor 5, setuju/sering 4, ragu-ragu 3, tidak setuju/pernah 2, sangat tidak setuju/tidak pernah 1, dan jika tidak memberi pernyataan maka akan diberi skor 0. Untuk butir pertanyaan atau pernyataan yang

bersifat negatif, responden yang memberikan pernyataan sangat setuju/sangat sering diberi skor 1, setuju/sering 2, ragu-ragu 3, tidak setuju/pehah 4, sangat tidak setuju/tidak pernah 5, dan jika tidak memberi pernyataan maka akan diberi skor 0.

### **3. 6. INSTRUMEN PENELITIAN**

#### **3. 6. 1 INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN**

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala Standar Operasional Prosedur (SOP) dan skala kinerja.

##### **1. Skala Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Skala Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri atas item favorable yang artinya pernyataan tersebut mendukung terwujudnya tingkah laku dan aitem unfavorable yang artinya pernyataan tersebut tidak mendukung terwujudnya tingkah laku. Nilai setiap pilihan bergerak dari 1 sampai 5, bobot penilaian untuk pernyataan favorable yaitu: SS=5 S=4, RR = 3, TS=2, STS=1. Sedangkan bobot penilaian untuk pernyataan unfavorable yaitu: STS=4, TS=3, S=2,SS=1.

##### **2. Skala Kinerja**

Skala Kinerja terdiri atas aitem favorable yang artinya pernyataan tersebut mendukung terwujudnya tingkah laku dan aitem unfavorable yang artinya pernyataan tersebut tidak mendukung terwujudnya tingkah laku. Nilai setiap pilihan bergerak dari 1 sampai 5, bobot penilaian untuk pernyataan favorable yaitu: SS=4, S=3, TS=2, STS=1. Sedangkan bobot penilaian untuk pernyataan unfavorable yaitu: STS=4, TS=3, S=2,SS=1.

Skala ini disusun berdasarkan kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari Bernardin dan Russel (2013) sebagai berikut: *Quality, Quantity, Timeliness, Cost effectiveness, Need for supervision, Interpersonal impact.*

### KISI KISI INSTRUMEN PELATIHAN

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Standar Operasional Prosedur (SOP)	1. Efisien	1. Penerapan Standar Operasional (SOP) sudah tepat sasaran dengan tujuan perusahaan 2. Standar Operasional (SOP) sesuai dengan tujuan target pelatihan 3. Standar Operasional (SOP) tepat sasaran	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10.11, 12	12

			<p>4. setelah pelatihan Standar Operasional (SOP) anda dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah</p> <p>5. Standar Operasional (SOP) yang diberikan menambah motivasi anda untuk dapat lebih berkembang</p> <p>6. Metode pelatihan yang diberikan perusahaan menarik</p> <p>7. Metode pelatihan sesuai</p>		
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			<p>dengan kemampuan peserta</p> <p>8. Pelatihan Standar Operasional dilengkapi dengan fasilitas yang mumpuni</p> <p>9. Pelatihan Standar Operasional dilakukan dengan simulasi dan praktek</p> <p>10. Pelatihan Standar Operasional yang diberikan menggunakan cara yang mengikuti perkembangan zaman</p> <p>11. Pengerjaan</p>		
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			<p>pekerjaan selalu diawasi oleh supervisor</p> <p>12. Hasil pekerjaan akan dinilai layak atau tidak oleh supervisor sebelum kamar bisa dijual kepada tamu</p>		
		2. Konsistensi	<p>1. <i>Trainer</i> memberikan jadwal pelatihan tentang (SOP) rutin</p> <p>2. <i>Trainer</i> menguasai materi pelatihan tentang (SOP) sehingga mampu menyampaikan materi pelatihan dengan baik</p> <p>3. <i>Trainer</i> memiliki</p>	13,14, 15,16, 17,18, 19,20, 21,22, 23,24	12

			<p>grooming yang baik</p> <p>4. Pelatihan tentang Standar Operasional dipandu oleh instruktur yang sesuai dan konsisten</p> <p>5. Instruktur bekerja secara professional dalam pelatihan dan mampu bekerja secara konsisten</p> <p>6. <i>Trainer</i> memiliki komitmen terhadap perusahaan</p> <p>7. <i>Trainer</i> memiliki komitmen terhadap karyawan</p> <p>8. Karyawan memiliki loyalitas kepada perusahaan</p>	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>9. Perusahaan loyal kepada karyawan</p> <p>10. Kesamaan tujuan antara <i>Trainer</i> dan <i>Trainee</i></p> <p>11. Hasil review dan guest complain dari tamu menjadi acuan untuk perbaikan ke masa mendatang</p> <p>12. Karyawan bersedia di beri sanksi jika tidak bekerja sesuai dengan Standar Operasional</p>		
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. peserta diberikan kesempatan untuk memilih jenis pelatihan yang disukai.</li> <li>2. peserta mampu mengaplikasikan pelatihan yang diberikan dalam pekerjaan sehari hari</li> <li>3. jenis pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta pada saat bekerja</li> <li>4. pelatihan sesuai dengan posisi dan jabatan peserta</li> <li>5. pelatihan mudah dipahami oleh peserta</li> <li>6. Peserta pelatihan memenuhi syarat dan kriteria yang ditetapkan</li> </ol>	<p>25,26, 27,28, 29,30, 31,32, 33,34, 35,36</p>	12
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	----

			<p>perusahaan</p> <p>7. Peserta bekerja berdasarkan Standar Operasional apapun Kondisinya</p> <p>8. Dapat melaksanakan Standar Operasional pada saat kredit tamu high season</p> <p>9. Bekerja berdasarkan urutan Standar Operasional</p> <p>10. Pekerjaan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional akan mendapatkan sanksi tegas dari Atasan atau Supervisor</p> <p>11. Pengadaan peralatan</p>		
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			<p>pembersihan dan <i>amenities</i> selalu di kontrol</p> <p>12. Pengawasan pekerjaan yang ketat dilakukan oleh supervisor</p>		
2.	KINERJA	<i>Quality</i> (Kualitas)	<p>1. Kemampuan bekerja sesuai target</p> <p>2. Kemampuan bekerja sesuai jadwal</p> <p>3. Kemampuan bekerja sesuai prosedur kerja</p> <p>4. Ketelitian Dalam Bekerja</p>	37,38, 39,40	4
		<i>Quantity</i> (Kuantitas)	<p>1. Kemampuan memenuhi target kerja yang ditetapkan</p> <p>2. Kemampuan bekerja memenuhi</p>	41,42, 43	3

			harapan perusahaan 3. Kemampuan bekerja memenuhi prosedur kerja		
		<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	1. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang ditetapkan 3. Kemampuan menganbil keputusan	44,45, 46	3
		<i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	1. Kemampuan memliharan peralatan kerja 2. Kemampuan menghemat biaya pengeluaran perusahaan 3. Kemampuan untuk mengurangi kesalahan pada saat bekerja	47,48, 49,50	4

			4. Kemampuan penguasaan bidang pekerjaan		
		<i>Need for Supervision (Perlu Pengawasan)</i>	1. Ketepatan waktu kehadiran 2. Ketepatan waktu pulang 3. Penggunaan waktu istirahat yang tepat 4. Dukungan antar rekan kerja	51,52, 53,54	4
		<i>Interpersonal Impact (Hubungan antar Perseorangan)</i>	1. Menghargai hasil kerja sesama rekan kerja 2. Atasan menghargai hasil kerja dari karyawan 3. Dapat bekerja sama antar kelompok kerja	55,56, 57	3
Total				57	

Sumber : Olahan penulis, 2021

### 3. 7. ANALISIS DATA

#### 3. 7. 1 Uji Instrumen Penelitian

Umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen Metode Penelitian

Kuantitatif Korelasional, analisa data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu untuk Uji Instrumen Penelitian adalah:

#### 1. Uji Validitas

Menurut Siregar (2013) validitas atau kesahihan adalah menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan Muhidin (2017) mengemukakan suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Jika  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan valid.

Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi *Product Moment Person* (Arikunto, 2010:213):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - ((\sum X))^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$ = Angka korelasi antara X dan Y (*productmoment*)

$N$ = Banyaknya partisipan uji coba

$X$ = Nilai total jawaban dari masing-masing nomor dari responden

$Y$ = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\Sigma X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\Sigma XY$  = Jumlah hasil kali antara X dan Y

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Muhidin (2017) suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam menghitung reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2013) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  = varian skor total

**Tabel 3.6 Interpretasi Nilai *Alpha Cronbach***

Besarnya Alpha Cronbach	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,799	Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,599	Cukup
Antara 0,200 sampai dengan 0,399	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto, 2010:276

Setelah diperoleh Koefesiensi Korelasi yaitu  $r_{11}$  sebenarnya baru diketahui tinggi rendahnya koefisien tersebut. Kreteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidak adalah jika  $r$  lebih besar atau sama dengan 0.60 maka instrument reliable, jika  $r$  lebih kecil dari 0.60 maka instrument tersebut tidak reliable. Dalam pelaksanaanya peneliti menggunakan bantuan computer program SPSS versi 25.

### 3. 7. 2 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara yang digunakan untuk melakukan pengolahan data yang telah diperoleh dalam penelitian dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian digunakan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2013) analisis data penelitian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.



Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan Uji Asumsi Klasik. Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji kelayakan data yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang diperlukan dalam Penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model Analisis Regresi Penelitian ini mensyaratkan Uji Asumsi terhadap data yang meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal atau tidak. Menurut Siregar (2013) menyatakan bahwa tujuan dari Uji Normalitas data adalah mengetahui populasi data Penelitian berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka data tersebut memenuhi prasyarat Analisis Regresi Linier.

Uji Normalitas dalam Penelitian ini menggunakan program *SPSS 25 for Windows*. Pengujian Normalitas ini menggunakan *Kolmogrov Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Asumsi Normalitas terpenuhi ketika pengujian Normalitas menghasilkan nilai Signifikansi lebih besar dari 0,05, sebaliknya Asumsi Normalitas tidak terpenuhi ketika pengujian Normalitas menghasilkan nilai Signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Priyatno, 2012).

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk menguji asumsi yang diambil benar atau menyimpang dan untuk mengetahui bentuk hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat, apakah berbentuk linear atau non linier (Ghozali, 2009). Uji Linieritas pada Penelitian ini menggunakan *Test for Linearity* pada taraf Signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) < 0,05 dengan perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS 25 for Windows*. Jika uji yang dilakukan tidak menunjukkan linear maka Analisis Regresi tidak dapat dilanjutkan. Pengujian Linearitas diperlukan beberapa kelompok data yang setiap kelompok terdiri dari beberapa data yang sama pada data X dan pasangan data Y. Yang diperlukan dalam pengujian Linearitas, yaitu : jumlah kuadrat (JK) untuk berbagai variasi yaitu jumlah kuadrat total (JK-T), regresi (a), regresi (b/a), jumlah kuadrat sisa atau residu (JK – S), jumlah kuadrat tuna cocok (JK – TC) dan jumlah kuadrat galat atau eror ,(JK – G) (Sugiyono, 2013). Adapun rumus perhitungannya menurut Sugiyono (2013) dengan uji F adalah sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - M - 1)}{M(1 - R^2)}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  : Harga garis korelasi

$N$  : Cacah kaus

$M$  : Cacah predictor

R : Koefisien korelasi antara kriterium dan predictor

Kriteria pengukurannya adalah jika nilai uji  $F_{hitung}$  kurang dari nilai  $F_{tabel}$  maka distribusi berpola linier (hubungan kriterium dan prediktor adalah hubungan linear), tetapi jika nilai uji  $F_{hitung}$  lebih dari nilai  $F_{tabel}$  maka distribusi berpola tidak linier.

### 3.7.3 Uji Hipotesis

#### 1. Uji T (Parsial)

Uji Statistik T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *Independent* terhadap variabel *Dependent* (Sugiyono, 2013). Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau Independen secara individual dalam memerangkan variasi variabel Dependen (Ghozali, 2016).

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_1$ ) sama dengan nol, atau  $H_0: = 0$  yang artinya adalah apakah suatu variabel Independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel Dependen. Hipotesis alternatifnya ( $\beta_1$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_0: \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*

##### a. Merumuskan hipotesis

$H_0: \beta_1 = 0$ , artinya variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Ha:  $\beta_1 \neq 0$ , artinya variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

- b. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05
- c. Dasar pengambilan keputusan (dengan nilai signifikan) ditentukan dengan cara sebagai berikut:
  - Jika nilai signifikansi t hitung  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima
  - Jika nilai signifikansi t hitung  $< 0,05$  atau t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak

Dalam melakukan Uji Hipotesis dilakukan dengan Uji T (T-test). Menurut Sugiyono (2013) pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Y, yaitu dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau (0.05). Adapun rumus untuk menentukan nilai  $T_{tabel}$  adalah  $df (n1) = n - k$  dan  $a/2$ :

$$df (n1) = n - k$$

$$a/2$$

Keterangan:

$df$  : *Degree of Freedom*

$k$  : Jumlah Variabel (bebas + terikat)

$n$  : Jumlah Responden

$a$  : Taraf Signifikan

## 2. Uji F (Simultan)

Menurut Sugiyono (2013), Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

### a. Merumuskan hipotesis.

H<sub>0</sub> : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

H<sub>a</sub> : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

### b. Menetapkan besarnya nilai *level of significance* ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 0,05.

### c. Mengambil keputusan (dengan nilai signifikansi)

- Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka H<sub>0</sub> diterima.
- Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka H<sub>0</sub> ditolak.

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel Independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Dependen (Ghozali, 2016). Pengujian yang dilakukan dengan membandingkan nilai F-Test dengan F-Tabel. Nilai F-Test dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f\text{-test} = \frac{R^2/k-1}{(1-R^2)(n-k)}$$

Dimana:

$F_{hitung}$  = nilai f yang dihitung

$R^2$  = Koefisien Determinasi

K = Jumlah variabel bebas dan variabel terikat

N = Jumlah tahun

Pengujian juga dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  yang dilihat pada:

$F_{0,05} (df_1)(df_2)$ , dimana:

$$(df_1) = k - 1$$

$$(df_2) = n - 1$$

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel X (Standar Operasional Prosedur) secara simultan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan), (Priyatno, 2012). Perhitungan dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 25 for windows dengan melihat nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) pada tabel *Mode Summary*. Jika dengan menggunakan rumus yaitu sebagai berikut:

$$R^2 y(x_1, x_2) = (p_{yx1} p_{yx2}) \begin{bmatrix} r & yx1 \\ r & yx1 \end{bmatrix}$$

Keterangan:

$p_{yx1}$  : Koefisien jalur  $X_1$  ke Y

$p_{yx2}$  : Koefisien jalur  $X_2$  ke Y

$R^2 y(x_1, x_2)$  : Pengaruh determinasi  $X_1$  dan  $X_2$  ke Y

Analisis Koefisien Determinasi untuk mengukur pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  dengan  $0 < R^2 < 1$ . Jika Koefisien Korelasi mendekati +1 atau -1 berarti hubungan antarvariabel tersebut semakin kuat, dan jika Koefisien Korelasi mendekati angka 0 berarti hubungan antarvariabel tersebut semakin lemah.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4. 1. 1 Profil Tempat Penelitian**

Grand Rocky Hotel (GRH) merupakan sebuah Perusahaan jasa Perhotelan yang terletak di jalan Yos Sudarso, No. 29, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Grand Rocky Hotel merupakan salah satu Hotel Bintang 4 (B4) yang ada di daerah Kota Bukittinggi yang memiliki letak yang strategis dan dekat dengan objek wisata berupa Jam Gadang, Kebun Binatang TMSBK, Ngarai Sianok, dan masih banyak lagi.

Berdirinya Grand Rocky Hotel diawali oleh sister Hotel Rocky yang ada di Padang, Sumatera Barat, Indonesia yaitu Rocky Plaza Hotel. Hotel dimulai ketika geliat krisis moneter menerpa Indonesia (1997/1998), dimana pemilik saat itu, Bapak H.Samsudin merupakan Pengusaha Tekstil Ekspor “Jeans Merk Rocky” di Jakarta. Pada saat itu beliau mendengar ada sebuah usaha Perhotelan dikota Padang yang akan menutup usahanya karena imbas Krisis Moneter. Dengan sebuah pertimbangan dan pengajian yang seksama serta dengan keberanian mengambil resiko, maka Bapak H.Samsudin memutuskan mengambil alih sepenuhnya usaha Perhotelan yang bernama PT. Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti Bungsu tersebut dengan jalan pembelian.

Berhubung Hotel Puti Bungsu pada saat itu hanya merupakan Hotel kelas Melati dengan kualitas seadanya, maka sebuah perusahaan waralaba “Suzuya” yang



bergeraka dalam usaha perdagangan dengan konsep usaha yang memadukan Hotel dengan Plaza. Tepat pada tanggal 3 Juli 2002, Bapak H.Samsudin dan pihak Suzuya Departement Store memulai kerja sama usaha dengan nama Rocky Plaza Hotel. Usaha ini terdaftar pada Persatuan Pengusaha Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) sebagai Hotel kelas berbintang. Hingga pada saat itu Rocky Plaza Hotel telah memiliki Sertifikat “Bintang Tiga”.

Tahun 2010 Bpk. H. Syamsudin memulai usaha di Kota Bukittinggi dengan membeli Lahan dari PT. Bumi Minang yang dinamai PT. Sam Indo Perkasa dengan nama dagang Grand Rocky Hotel tepat 8 Maret 2012 GRH resmi dibuka. Hingga saat ini Rocky Plaza Hotel dan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menjadi Hotel Bintang 4 (B4) di Sumatera Barat. Penelitian ini dilaksanakan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 144 kamar, jenis kamar yang tersedia yaitu: Delux terdiri dari 68 kamar, Grand Deluxe 72 kamar, Junior Suite 2 kamar, Rocky Penthouse 1 kamar, Royal Grand Rocky 1 kamar. Dengan fasilitas sebagai berikut: *Restaurant dan Dining Room, Rocky Lounge Bar, Ballroom & 4 Meeting Room, 24 Hour In Room Dinning( Room Service), Business center, Outdoor Swimmingpool & Bar, Wifi, Guest Praying (mushola), Laundry & Dry Cleaning Service, 24 Hour Operator Service, All Major Credit Card Accepted, Parking Area.*

#### 4. 1. 2. Profil Responden

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini berasal dari Populasi Karyawan *Room Attendent* Grand Rocky Bukittinggi. Dapat dilihat responden berdasarkan usia pada Penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.1.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	
		Responden	persentase
1	19-24 Tahun	10 orang	55,55 %
2	25-29 Tahun	5 orang	27,77 %
3	>30 Tahun	3 orang	16,67%
	Total	18 Orang	100%

*Sumber: Hasil Olahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1.1. diatas dapat disimpulkan bahwa dari 18 orang Responden Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel yang berusia 19-24 tahun sebanyak 10 responden atau 55,55 %, selanjutnya responden usia 25-29 tahun sebanyak 5 responden atau 27,77% dan responden usia > 30 tahun 3 responden atau 16,67%.

##### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Responden dalam Penelitian ini berasal dari populasi Karyawan *Room Attendent* Grand Rocky Bukittinggi. Dapat dilihat responden berdasarkan jabatan Karyawan pada Penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1.2**  
**Karakteristik Responden berdasarkan jabatan karyawan**

Usia	Jabatan	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	<i>Supervisor</i>	4 Orang	22,22%
2	<i>Minibar attendant</i>	2 Orang	11,11 %
3	<i>Room attendant</i>	12 Orang	66.67%
	Total	18 orang	100%

*Sumber: Hasil Olahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 18 orang responden, 4 orang atau 22,22% diantaranya adalah *Supervisor*, 2 orang atau 11,11% diantaranya adalah *Minibar Attendant*, dan 12 orang atau 66,67% diantaranya adalah *Room Attendant*.

#### 4. 1. 3 Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang telah disebar kepada responden. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Pengujian menggunakan uji 2 (dua) sisi dengan tingkat signifikan 0,05 untuk menafsirkan hasil validitas, kriteria yang digunakan adalah :

1. jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan valid dan dapat digunakan.

2. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen atau item - item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan. Nilai  $r$  dapat dilihat pada  $\alpha = 5\%$ .

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25.0 for Windows*, yang bertujuan untuk menilai kevalidan masing-masing butiran pernyataan yang dapat dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation*. Syarat minimum untuk dianggap suatu butiran instrumen valid adalah nilai indeks validitas  $> 0,468$ . Oleh karena itu semua pernyataan yang dimiliki tingkat korelasi di bawah  $0,468$  harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan sistem *SPSS 25 for Windows*, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

### 1. EFISIEN

Dari hasil pengolahan data Efisien, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

**Tabel 4.1.3**  
**Validitas Efisien**

	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>EFISIEN</b>	0.508	0,468	Valid
	0.852	0,468	Valid
	0.620	0,468	Valid
	0.730	0,468	Valid
	0.792	0,468	Valid
	0.590	0,468	Valid
	0.740	0,468	Valid

	0.784	0,468	Valid
	0.713	0,468	Valid
	0.508	0,468	Valid
	0.612	0,468	Valid
	0.758	0,468	Valid

*Sumber: Hasil Olahan Data, 2021*

Dari hasil tabel di atas terlihat bahwa seluruh butiran pernyataan dari Efisien masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel), sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh butiran pernyataan valid.

## 2. EFEKTIF

Dari hasil pengolahan data pada Efektif, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

**Tabel 4.1.4**  
**Validitas Efektif**

	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Efektif</b>	0.492	0,468	Valid
	0.616	0,468	Valid
	0.945	0,468	Valid
	0.548	0,468	Valid
	0.792	0,468	Valid
	0.716	0,468	Valid
	0.704	0,468	Valid
	0.648	0,468	Valid
	0.974	0,468	Valid
	0.789	0,468	Valid
	0.556	0,468	Valid
	0.570	0,468	Valid

*Sumber: Olahan Data, 2021*

Dari hasil tabel di atas terlihat bahwa seluruh butiran pernyataan dari Efektif masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel), sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh butiran pernyataan valid.

### 3. Konsisten

Dari hasil pengolahan data pada Konsisten, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

**Tabel 4.1.5**  
**Validitas Konsisten**

	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Konsisten</b>	0.719	0,468	Valid
	0.703	0,468	Valid
	0.620	0,468	Valid
	0.671	0,468	Valid
	0.760	0,468	Valid
	0.840	0,468	Valid
	0.865	0,468	Valid
	0.625	0,468	Valid
	0.788	0,468	Valid
	0.924	0,468	Valid
	0.548	0,468	Valid
	0.499	0,468	Valid

*Sumber: Olahan Data, 2021*

Dari hasil tabel di atas terlihat bahwa seluruh butiran pernyataan dari Konsisten masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks

validitasnya (r-tabel), sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh butir pernyataan valid.

### 8. Kinerja Karyawan (Y)

Dari hasil pengolahan data pada variabel kinerja karyawan *room attendant*, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

**Tabel 4.1.6**

**Validitas Kinerja Karyawan (Y)**

Variabel	No. butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kinerja karyawan	1	0.608	0,468	Valid
	2	0.777	0,468	Valid
	3	0.508	0,468	Valid
	4	0.504	0,468	Valid
	5	0.599	0,468	Valid
	6	0.563	0,468	Valid
	7	0.567	0,468	Valid
	8	0.686	0,468	Valid
	9	0.570	0,468	Valid
	10	0.505	0,468	Valid
	11	0.595	0,468	Valid
	12	0.725	0,468	Valid
	13	0.489	0,468	Valid
	14	0.562	0,468	Valid
	15	0.777	0,468	Valid
	16	0.710	0,468	Valid
	17	0.600	0,468	Valid
	18	0.491	0,468	Valid
	19	0.651	0,468	Valid
	20	0.566	0,468	Valid
	21	0.710	0,468	Valid

*Sumber Olaha Data, 2021*

Dari hasil tabel di atas terlihat bahwa seluruh butiran pernyataan dari kinerja karyawan masing-masing memiliki *r*-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (*r*-tabel), sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh butiran pernyataan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner handal atau tidak. Setelah instrumen pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kinerja Karyawan dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan Uji Reliabilitas (Kehandalan) pada masing-masing variabel. Dari pengujian Reliabilitas variabel-variabel tersebut, diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kinerja Karyawan**

Variabel	Cronbach's Alpha	Sig.	Keterangan
Standar Operasional Prosedur (SOP)	0.971	> 0,6	Reliabel
Kinerja karyawan	0.930	> 0,6	Reliabel

*Sumber Olaha Data, 2021*

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidaknya adalah jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 maka instrumen reliabel, jika *r* lebih kecil dari 0,6 maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel. Dari tabel di atas diketahui bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal tersebut terbukti dengan nilai *cronbach's alpha* > tingkat signifikan (0,6).



## 5. Uji Asumsi Klasik

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan Uji Asumsi Klasik. Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji kelayakan data atau tidaknya model Regresi yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan masukan variabel bebasnya, maka model analisis Regresi penelitian ini mensyaratkan Uji Asumsi Klasik terhadap data yang meliputi:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25 for Windows*. Pengujian normalitas ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Berikut hasil uji normalitas pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		18
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.21959875
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.114
	Negative	-.167
Kolmogorov-Smirnov Z		.709

Asymp. Sig. (2-tailed)	.696
a. Test distribution is Normal.	

*Sumber Olaya Data, 2021*

Asumsi normalitas terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan signifikan lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig.} > 0,05$ ) sebaliknya asumsi normalitas tidak terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Berdasarkan hasil data pada tabel diatas menunjukkan *Asymp.sig* (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu 0,696. Ini mengidentifikasi bahwa data penelitian terdistribusi normal.

#### **b. Uji linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk membuktikan apakah variabel bebas mempunyai hubungan yang linear dengan variabel terikat. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*)  $< 0,05$  berikut tabel Uji Linearitas.

**Tabel 4.1.9****Tabel Linearitas****ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA Between Groups (Combined)	1557.000	12	129.750	6.299	.027
*Standar Operasional Prosedur (SOP) Linearity	1357.315	1	1357.315	65.889	.000
Deviation from Linearity	199.685	11	18.153	.881	.602
Within Groups	103.000	5	20.600		
Total	1660.000	17			

Sumber: Olahan Data, 2021

Berdasarkan hasil Uji Linieritas dengan menggunakan *Test for Linearity* diatas terlihat bahwa nilai ((*Linearity*) < 0,05, (*Linearity* = 0,000), dengan demikian berarti asumsi linier dalam penelitian ini telah terpenuhi.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Pengertian hipotesis secara parsial (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel *dependent*, yaitu dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Pengambilan keputusan (dengan nilai signifikan) yaitu jika tingkat signifikan  $F > 0,005$ , atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, sebaliknya jika tingkat

signifikan  $F < 0,05$  atau  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Berikut ini akan dijelaskan pengujian hipotesis secara parsial (uji T) variabel *independent*:

**Tabel 4.1.10**  
**Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.312	7.783		1.839	.085
Standar Operasional Prosedur (SOP)	.478	.056	.904	8.470	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Tabel diatas dapat dijelaskan hasil uji t untuk variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sebagai berikut:

Dari hasil tabel diatas variabel *independent* (pelatihan) memperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  sebesar  $8.470 > 1.746$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Maka hipotesisi ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan, dengan arah hubungan positif.

#### **b. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

d. Merumuskan hipotesis.

$H_0$  : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

$H_a$  : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

- e. Menetapkan besarnya nilai *level of significance* ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 0,05.
- f. Mengambil keputusan (dengan nilai signifikansi)
  - Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
  - Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua Variabel Independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Variabel Dependen. Pengujian yang dilakukan dengan membandingkan nilai F-test dengan F-tabel.

**Tabel 4.1.11**

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1357.315	1	1357.315	71.748	.000 <sup>a</sup>
	Residual	302.685	16	18.918		

Total	1660.000	17			
-------	----------	----	--	--	--

a. Predictors: (Constant), Standar Operasional  
Prosedur (SOP)

b. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui  $f_{hitung}$  peroleh sebesar 71.748 dengan nilai signifikan sebesar 0.000, maka didapatkan  $f_{tabel}$  sebesar 4,49 , dikarenakan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  sebesar  $71,748 > 4.49$  dan nilai signifikan ( $p$ -value)  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  diterima.

### c. Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel X (Standar Operasional Prosedur (SOP)) secara simultan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan).

Nilai koefisien determinasi akan selalu berada di antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 berarti semakin besar kemampuan variabel *independent* untuk menjelaskan pengaruhnya kepada variabel *dependent*. Adapun determinasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.12****Tabel R<sup>2</sup>****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 <sup>a</sup>	.818	.806	4.349

a. Predictors: (Constant), Standar Operasiona  
Prosedur (SOP)

b. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan tabel diatas memperoleh nilai *Adjusted R Square* (R<sup>2</sup>) sebesar 0,806 atau 80% yang berarti dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 80 % dan sisanya 20% merupakan hasil yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitianini.

#### 4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Kinerja *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian dilakukan terhadap karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa Angket, dengan spesifikasi sampel jenuh. Dimana sampel jenuh merupakan teknik pengambilan yang semua anggota populasinya dijadikan sabagai sampel.

Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai  $t$  signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Artinya hipotesis  $H_a$  “Terdapat Pengaruh Antara Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Kinerja *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” **Terbukti**.

Selanjutnya pada hasil uji  $F$ , diperoleh nilai signifikan  $F$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_a$  di terima, artinya hipotesis  $H_a$  “Terdapat Pengaruh antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Kinerja *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” **Terbukti**.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adellia khairulizza (2021) yang menjelaskan tentang Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan, kesimpulan dari penelitian bahwa hipotesis **Diterima**.

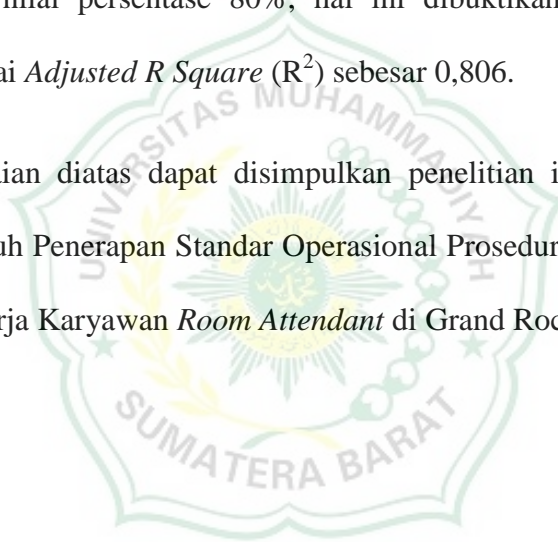
Penelitian lain yang dilakukan oleh Rifqi, Naufal (2020) membahas tentang Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Alam Jaya Banda Aceh. Hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mitra



Alam Jaya Banda Aceh. sedangkan secara parsial variabel Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mitra Alam Jaya Banda Aceh. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis adalah terbukti, perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada objek penelitian.

Selanjutnya dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dengan nilai persentase 80%, hal ini dibuktikan dengan hasil nilai  $R^2$  memperoleh nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,806.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Attendant* terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Karyawan *Room Attendant* Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Secara umum karyawan *Room Attendant* Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki kinerja yang rendah.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Room Section* terhadap Kinerja karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel.
4. Dari data yang di dapat, aspek2 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memiliki pengaruh terbesar adalah Efektif, dan yang memiliki pengaruh yang paling kecil adalah Efisien.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Karyawan *Room Attendant* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Grand Rocky Hotel Bukittinggi diharapkan dapat terus menekankan dan mengingatkan kepada karyawan agar tetap terus termotivasi untuk meningkatkan kinerja dan selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan ketika bekerja.
2. Dari data yang diperoleh pengaruh terbesar dari aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah efektif, bekerja secara efektif membuat karyawan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan, sedangkan yang terendah adalah Efisien, bekerja secara Efisien membutuhkan banyak faktor yang dapat menunjang nya, seperti pembaharuan pada fasilitas dan alat kebersihan. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat memperbaharunya.
3. Kepada para peneliti selanjutnya dapat merubah atau menambah variabel independen. Variabel yang disarankan seperti Motivasi Karyawan, Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annie, Sailendra. 2014. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publising.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnani, P. 2016. *Langka-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2015. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penerba Pila.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Agustinus, darsono. 1995. *Operasional Tata Graha*. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bagyono.2011.*Manajemen Housekeeping hotel*.Bandung: Alfabeta.
- Bernardin dan Russell. 2013. *Human Resource Management: An Experiental Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Tata Graha Hotel Housekeeping*.Jakarta: PT Gramedia Wirasarana Indonesia

Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.

Badan Penerbit UNDIP Semarang: Semarang

Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi

Aksara.

Hermawan dkk..2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit

NEM.

HRM Grand Rocky Hotel.2021. Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel.

Bukittinggi: Grand Rocky Hotel.

Indah, Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*.

Yogyakarta: Flashbooks.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia – Menciptakan Keunggulan*

*Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*, (Edisi I). Yogyakarta: Andi.

Khomar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Gramedia.

Laksmi, Fuad & Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*.

Jakarta:Pernakna.

Mathis, Robert L & Jackson, Jhon H.. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Edisi ke-1. Jakarta: Salemba.

- Mangkunegara, Anwar P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi-UI.
- Muhidin, Sambas Ali. 2017. *Analisi Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka.
- Nico A. Lumenta. *Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan*. Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 4 November 2001.
- Rivai, Veithzal. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resources Management*. Jilid 2. Jakarta: Gunung Agung.
- Rumesko. 2005. *Housekeeping hotel floor section*. Yogyakarta: andi Yogyakarta.
- Shite. 2006. *Hotel Management: pengelolaan hotel*. Surabaya: SIC.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPP*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Predana Media Grup.
- Snell, S., & Bohlander, G. 2010. *Principles of Human Resources Management*. Louth-Western Cengage Learning: United Kingdom.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Pahlevi.2014. *Panduan Penyusunan Standard Operating Prossedur (Your Best Guidance to Have Effective Standard Operating Procedures.*Jakarta: MAIESTAS Publishing.

Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008. *Tentang Pedoman Penyusunan. Standar Operasional Prosedur. Administrasi Pemerintahan.*

Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisi Data Dengan SPSS 20.* Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Traveloka. 2021. *Review Online Travel Agent Traveloka.*

Wibowo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan Kesebelas. Bandung: Alpha Beta.

Widodo. 2010. *Manajemen Kinerja.* PT Raja Grafindo: Jakarta.

Widodo. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yuniarti,dkk. 2013. *Pengaruh On The Job Training Dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan.* Surabaya: AGS

Yusuf, M. 2010. *Metode Penelitian.* Padang: UNP Press.

