

## **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* PADA ALAM *BOUTIQUE RESORT* UMALAS SEMINYAK**

**A.A. Istri Ngurah Dyah Prami<sup>1</sup>  
Ni Putu Widiasturi<sup>2</sup>  
I Kadek Ardi Ariestawa<sup>3</sup>**

**STIE Bali International Institute of Tourism Management Denpasar**

### ***Abstract***

*Service quality is the main thing that guests consider, because it concerns the safety and comfort of guests while in a hotel. To maintain the quality of services that a company has, especially those engaged in services, a reference is needed in the form of standard operating procedures. This study aims to determine the effect of standard operating procedures on the quality of room attendant service. The sample in this study were 240 consumers of Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. Data analysis using simple linear regression analysis techniques to answer the problem formulation with the help of the SPSS program. The partial test results show that the standard operating procedure has a coefficient value of 0.176, a T-count value of 2.156 and a significance value of 0.032 or less than 0.05. This shows that the variables: 1) Standard Operating Procedures (SOP) have a positive and significant effect on the quality of room attendant services. From the test results the coefficient of determination that SOP affects the quality of service at Alam Boutique Resort Umalas by 61.5% while the remaining 38.5% is influenced by other variables not discussed in this study.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedure (SOP) and Room Attendant Service Quality*

### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara kepulauan terluas di Asia bahkan salah satunya di dunia, memiliki beraneka ragam keindahan alam dan kekayaan flora dan fauna di dalamnya. Limpahan kekayaan ini menjadi daya tarik tersendiri untuk dunia. Warga negara dari berbagai belahan dunia pun berbondong-bondong datang untuk menikmati keindahan alam Indonesia. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menjadi magnet bagi para wisatawan asing untuk dikunjungi.

Menurut penuturan *Trip Advisor* tahun 2017, Bali sebagai

destinasi wisata yang paling digemari para wisatawan mancanegara. Prestasi Bali sebagai destinasi favorit terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun terus bertambah. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara adalah 5,70 juta dan pada tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menjadi 6,07 juta. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali, mengakibatkan semakin tingginya tingkat permintaan konsumen akan tempat untuk menginap.

Salah satu pendukung akomodasi pariwisata adalah hotel.

Menurut Sulistiyono, (dalam Prihatno, 2006:11) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata. Menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi dalam No. KM37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti fasilitas olahraga, fasilitas *laundry*, *fitness center*, *pool*, dan lain sebagainya. Semakin lengkap fasilitas yang ada disebuah hotel menunjukkan kelas bintang hotel tersebut.

Peluang yang besar dalam industri pariwisata dimanfaatkan banyak investor yang mengambil peluang untuk mendirikan hotel-hotel baru untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Hal ini mengakibatkan semakin ketatnya persaingan bisnis perhotelan. Keunggulan pada suatu hotel dilihat dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan pada hotel tersebut.

Untuk menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang jasa diperlukan suatu acuan berupa standar operasional prosedur. *Standard Operational Procedure* (SOP) merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip, atau tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten (Kotschevar & Luciani, 2007:188).

Alam *Boutique Resort* merupakan *resort* bintang 5. Alam *Boutique Resort* memiliki 19 unit villa, yang terdiri dari 10 unit *one bedroom villa* dan 9 unit *three*

*bedroom villa*. Perusahaan ini mempunyai konsep yang bernuansa alam yang semua nama-nama villa tersebut di ambil dari nama-nama tanaman dan nama-nama bunga. Resort ini berlokasi di Jalan Bumbak Dauh No. 88, Kerobokan, Umalas-Seminyak. Alam *Boutique Resort* berada di bawah Alam *Boutique Management*.

Selama tahun 2020, total banyaknya tamu yang menginap yaitu 1601 orang dan *room sold* sebanyak 672 kamar dengan *occupancy* hotel sebesar 14,18%. Hal ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada para tamu. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Alam *Boutique Resort* memiliki SOP (*Standard Operational Procedure*) untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu departemen yang menerapkan SOP untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan yaitu, departemen *housekeeping*. Departemen *housekeeping* atau dalam Bahasa Indonesia tata graha dalam suatu organisasi hotel memegang peranan yang sangat penting untuk menunjang kelancaran bisnis suatu hotel.

Salah satu bagian dalam *housekeeping* adalah *room attendant*. Seorang *room attendant* harus mempunyai kepekaan dan ketelitian dalam membersihkan kamar tamu, karena apabila dalam pembersihan kamar tidak teliti maka akan membuat citra hotel terutama pada segi kualitas pelayanan kebersihan kamar buruk.

Namun dalam beberapa kasus temuaan penulis saat melakukan observasi dilapangan pada Alam *Boutique Resort*, penulis masih menemukan fenomena pelayanan yang diberikan kurang baik dari *room*

*attendant* kepada tamu, salah satunya yaitu *room attendant* tidak menerapkan SOP dalam membersihkan kamar tamu seperti penggunaan alat dalam membersihkan kamar yang tidak sesuai, tidak mengganti *sheet* ataupun *pillowcase* yang seharusnya harus diganti, langit-langit kamar yang kurang bersih sehingga terdapat beberapa sawang, adanya *towel* yang tidak diganti, dan kurangnya kebersihan kamar mandi, dimana hal itu seharusnya tidak terjadi di hotel berbintang lima. Berdasarkan fenomena atau permasalahan diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* pada Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak.”

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan di sampaikan dalam penelitian ini adalah apakah standar operasional prosedur(SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak?

### **TINJAUAN PUSTAKA** **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

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 para pekerja dengan biaya serendah rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Berdasarkan definisi diatas maka pada penelitian ini penerapan standar operasional prosedur dideskripsikan sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator yaitu (Nico A. Lumenta, 2001:1):

#### a) Efisien

Dimana pada saat tamu sudah *check out*, *room attendant* tidak mengecek kembali secara teliti apakah kamar tersebut sudah bersih dan fasilitas seperti *towel* dan lainnya sudah diganti sebelum ada tamu yang akan *check in* berikutnya. Sehingga pada saat ada tamu *check in* pada kamar tersebut, *room attendant shift* berikutnya harus membersihkan kembali *room* dan mengganti *towel* yang lupa diganti dan membuat tamu yang *check in* menunggu. Terlihat kurang efisiennya waktu yang digunakan *room attendant* dalam pembersihan kamar.

#### b) Efektif

Dimana pada saat tamu sudah *check out*, *room attendant* tidak mengecek kembali secara teliti apakah kamar tersebut sudah bersih dan fasilitas seperti *towel* dan lainnya sudah diganti sebelum ada tamu yang akan *check in* berikutnya. Sehingga pada saat ada tamu *check in* pada kamar tersebut, *room attendant shift* berikutnya harus membersihkan kembali *room* dan mengganti *towel* yang lupa diganti dan membuat tamu yang *check in* menunggu. Terlihat kurang efektifnya *room attendant* dalam pembersihan kamar sehingga terjadi pengulangan kerja.

#### c) Konsisten

Dimana pada saat tamu sudah *check out*, *room attendant* tidak

mengecek kembali secara teliti apakah kamar tersebut sudah bersih dan fasilitas seperti *towel* dan lainnya sudah diganti sebelum ada tamu yang akan *check in* berikutnya. Sehingga pada saat ada tamu *check in* pada kamar tersebut, *room attendant shift* berikutnya harus membersihkan kembali *room* dan mengganti *towel* yang lupa diganti dan membuat tamu yang *check in* menunggu. Terlihat *room attendant* kurang konsisten dalam pembersihan kamar sehingga tidak efisien waktu dan terjadi pengulangan kerja.

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perhotelan, pemberian pelayanan yang berkualitas pada tamu merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila hotel tersebut ingin mencapai tujuannya.

Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukurannya, yaitu :

- a) Keandalan (*Reliability*),  
Dimana kurang handalnya *room attendant* dalam *handle room* pada saat *high seasons*.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*),  
Dimana kurang cepat dan tanggap *room attendant* dalam memenuhi permintaan pembersihan *room* pada saat *high seasons*.
- c) Jaminan (*Assurance*),  
Dimana kurangnya pengetahuan dan kecakapan *room attendant* dalam menjawab permintaan tamu

mengenai fasilitas dan kebersihan kamar.

- d) Empati (*Empathy*),  
Dimana kurangnya *room attendant* dalam memahami permintaan yang dibutuhkan tamu.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*).  
Dimana kurangnya ketelitian *room attendant* dalam mengecek kelengkapan fasilitas seperti mengecek AC, pergantian *towel* dan lain sebagainya sebelum dan setelah tamu *check in/out*.

#### **Room Attendant**

*Room attendant* ialah bagian dari *Housekeeping* yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar hotel (Dewantara, 2019:118-145). *Room attendant* harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, teman, dan sejawat.

*Room Attendant* harus mempunyai peranan penting bagi kelancaran, kebersihan, dan pemasukan hotel, dengan kata lain hidup matinya suatu hotel tidak menerima pelayanan yang memuaskan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut akan menceritakan kekecewaannya pada orang lain sehingga memperkecil jumlah tamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Oleh sebab itu peranan sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, nyaman kamar hotel agar tamu-tamu merasa senang dan puas akan pelayanan hotel tersebut.

#### **Kualitas Pelayanan**

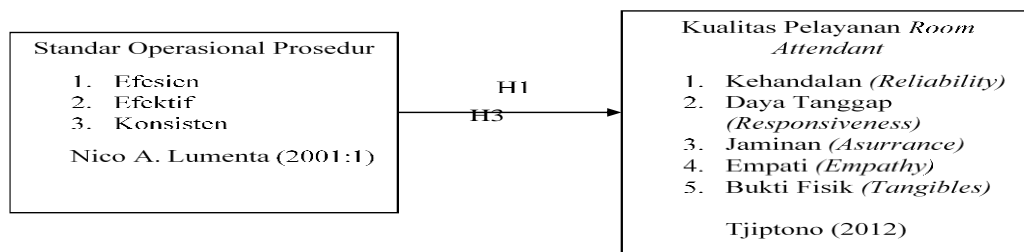
Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(1990).*SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan: “*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.”

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukurannya, yaitu Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Lima prinsip dimensi pelayanan tersebut dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan untuk menentukan tingkat layanan yang diberikan hotel kepada tamu.

**Kerangka Konseptual**

Gambar G.1  
Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2020)

**Hipotesis**

H1: Diduga bahwa *Standard Operational Procedure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* pada Alam *BoutiqueResort* Umalas Seminyak.

**METODE PENELITIAN**

**Metode Penelitian dan Unit Analisis**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel Standar Operasional Prosedur (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Sederhana.

**Variabel, Pengukuran dan Definisi Operasional**

**Variabel dan Pengukuran**

- a) Variabel Bebas (*independent variable*) yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Standar Operasional Prosedur* (X).
- b) Variabel Terikat (*dependent variable*) yang digunakan dalam penelitian ini adala Kualitas Pelayanan (Y).

**Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

- 1. Adapun beberapa indikator *Standar Operasional Prosedur* meliputi:
  - a) Efisien  
Terlihat kurang efisiennya waktu yang digunakan *room attendant* dalam pembersihan kamar.
  - b) Efektif  
Terlihat kurang efektifnya *room attendant* dalam pembersihan



- kamar sehingga terjadi pengulangan kerja.
- c) Konsisten  
Terlihat *room attendant* kurang konsisten dalam pembersihan kamar sehingga tidak efisien waktu dan terjadi pengulangan kerja.
2. Adapun juga beberapa indikator Kualitas Pelayanan meliputi:
- a) Keandalan (*Reliability*),  
Dimana kurang handalnya *room attendant* dalam *handle room* pada saat *high seasons*.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*),  
Dimana kurang cepat dan tanggap *room attendant* dalam memenuhi permintaan pembersihan *room* pada saat *high seasons*.
- c) Jaminan (*Assurance*),  
Dimana kurangnya pengetahuan dan kecakapan *room attendant* dalam menjawab permintaan tamu mengenai fasilitas dan kebersihan kamar.
- d) Empati (*Empathy*),  
Dimana kurangnya *room attendant* dalam memahami permintaan yang dibutuhkan tamu.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*).  
Dimana kurangnya ketelitian *room attendant* dalam mengecek kelengkapan fasilitas seperti mengecek AC, pergantian *towel* dan lain sebagainya sebelum dan setelah tamu *check in/out*.

### **Prosedur Penarikan Sampel**

#### **Populasi**

Dalam penelitian ini, populasi adalah keseluruhan tamu yang menginap di Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak pada bulan Januari 2020 sampai bulan Desember 2020 adalah sebanyak 1601 orang.

### **Sampel**

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 240 orang konsumen Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2001:57).

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

#### 1. Observasi

Dalam hal ini observasi dilakukan langsung oleh peneliti terhadap obyek di Alam *Boutique Resort* dengan melihat secara langsung kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut. Hasil observasi yang didapat dimana masih adanya karyawan yang bekerja tidak menerapkan SOP yang telah ditentukan hotel sehingga kondisi *room* masih ada yang kurang bersih.

#### 2. Angket (kuesioner)

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data tentang Standar Operasional Prosedur di Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak. Dengan menyebarkan atau membagikan angket (kuisisioner) sebanyak 10 hingga 15 kuisisioner perhari.

#### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian, berupa data jumlah tamu yang menginap di Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak. Dimana jumlah keseluruhan tamu yang menginap di Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak pada bulan Januari 2020

sampai bulan Desember 2020 adalah sebanyak 1601 orang.

### **Sumber dan Jenis Data**

#### **Sumber Data**

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui pengisian kuesioner oleh responden di Alam *Boutique Resort* Umalas dan catatan peneliti dari hasil observasi selama proses penelitian berlangsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data jumlah tamu yang menginap, sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi di Alam *Boutique Resort* Umalas serta standar-standar penilaian yang digunakan perusahaan untuk mengukur kualitas pelayanan hotel.

#### **Jenis Data**

a. Data Kualitatif

Dalam penelitian ini data kualitatif berupa sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan hasil interpretasi terhadap data yang diperoleh dari Alam *Boutique Resort* Umalas, serta deskripsi dari hasil pengolahan kuesioner dengan program SPSS.

b. Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan adalah jumlah tamu yang menginap, data hasil pengolahan kuesioner, serta data pendukung lainnya yang berupa angka maupun presentase di Alam *Boutique Resort* Umalas.

#### **Metode Analisis Data**

##### **Uji Instrument**

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:137), pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang

digunakan untuk mendapatkan data. Pengujian validasi akan menggunakan bantuan program SPSS 24. Instrument dinyatakan valid apabila koefisien kolerasi ( $r \geq 0,3$ ) dan apabila ( $r \leq 0,3$ ) dinyatakan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan mengukur kolerasi antar item atau variabel dengan skor total variabel.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

##### **Uji Asumsi Klasik**

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui model regresi berdistribusi data normal atau mendekati normal dalam. Dari pengolahan data yang dilakukan dengan SPSS menunjukkan hasil model regresi dikatakan data berdistribusi normal jika nilai signifikan *Kolmogorow-Smirnov*  $> 0,05$  (Sugiono, 2017).

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melakukan pengujian terhadap modal regresi, apakah model regresi tersebut memiliki hubungan antara variabel independen. Multikolinearitas juga dapat dideteksi dari nilai *tolerance* dan lawannya serta *variance inflation factor* (VIF), nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolinieritas adalah *tolerance* < 0,10 sama dengan nilai *VIF* > 10 (Sugiyono, 2017).

3) Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara menguji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*, indikasi terjadi heteroskedastisitas dapat diketahui jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Nilai masing-masing *sig.* Untuk variabel bebas memiliki nilai > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi bebas heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser*.

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Menurut Sugiyono (2014:261) menjelaskan analisis regresi linier sederhana adalah didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Bentuk analisis linier sederhana ini adalah:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan

*a* : Konstanta

$\beta$  : Koefisien regresi

*Y* : Variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan

*X* : Variabel bebas yaitu *Standard Operational Procedure*

**Analisis Koefisien Korelasi**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan atau seberapa erat hubungan antara variabel *X* yaitu *Standard Operational Procedure* terhadap variabel *Y* yaitu Kualitas Pelayanan.

**Analisis Determinasi**

Menurut Sugiyono (2017:134), analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (*X*) dan variabel terikat (*Y*) yang dinyatakan dalam presentase, dengan rumus yaitu:

$$D = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

*D* : Koefisien determinasi

$r^2$  : Koefisien korelasi

**Uji Parsial (Uji-t)**

Menurut Sugiyono (2017:316) analisis ini bertujuan untuk membuktikan apakah korelasi yang diperoleh antar variabel bebas (*X*) terhadap variabel terikat (*Y*) memang benar atau didapat secara kebetulan.

Adapun langkah-langkah pengujian *t-test* adalah sebagai berikut:

1) Formulasi hipotesis

$H_0$ .  $B = 0$ , berarti tidak ada pengaruh *Standard Operational Procedure* terhadap Kualitas Pelayanan.

$H_1$ .  $B \neq 0$ , berarti ada pengaruh antara *Standard Operational Procedure* terhadap Kualitas Pelayanan.

2) Ketentuan pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ), derajat kebebasan  $n-k = (240 - 2) = 238$ .

3) Kriteria pengujian

a) Jika signifikan *t* statistic < tingkat kesalahan (alpha 5%) maka  $H_0$  ditolak, berarti signifikan.

b) Jika signifikan *t* statistik  $\geq$  tingkat kesalahan (alpha 5%) maka  $H_0$  diterima, berarti tidak signifikan.

**Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini berada di Alam *Boutique Resort* Umalas, yaitu sebuah perusahaan



yang bergerak dibidang property yang berada dibawah manajemen dari Alam *Boutique Management* yang berlokasi di Jalan Bumbak Dauh No. 88, Kerobokan, Umalas - Seminyak. Peneliti memilih lokasi ini karena melihat dari tujuan perusahaan tersebut yang berupaya untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan dengan terus meningkatkan pengelolaan organisasi demi menjaga loyalitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

#### Sejarah Alam Boutique Resort Umalas Seminyak

Alam *Boutique Resort* adalah salah satu villa berbintang 5 yang ada di Pulau Bali. Villa ini merupakan villa megah yang terkesan klasik karena sudah berdiri sejak lama. Alam *Boutique Resort* yang mulanya bernama *The Alam Villa*, mulai beroperasi pada tahun 2004 yang di tangani oleh TRM Tjendana *Resort Management*. Pada tanggal 13 juni 2019 *The Alam Villa* resmi ganti nama menjadi Alam Boutique Resort umalas. Alam *Boutique Resort* merupakan *resort* bintang 5. Alam *Boutique Resort* memiliki 19 unit villa, yang terdiri dari 10 unit *one bedroom villa* dan 9 unit *three bedroom villa*. Perusahaan ini mempunyai konsep yang bernuansa alam yang semua nama-nama villa tersebut di ambil dari nama-nama tanaman dan nama-nama bunga. Resort ini berlokasi di Jalan Bumbak Dauh No. 88, Kerobokan, Umalas-Seminyak.

#### Hasil Analisis Data

##### Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Dari 244 responden 48,36% (118 orang) berjenis kelamin laki-laki

dan 51,64% (126 orang) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa responden adalah kebanyakan perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Responden yang berumur dibawah 30 tahun sebanyak 105 orang (43,03%), responden yang berumur 30-40 tahun sebanyak 89 orang (36,48%), responden yang berumur 40-50 tahun sebanyak 45 orang (18,44%), dan responden yang berumur diatas 50 tahun sebanyak 5 orang (2,05%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden yang berpendidikan SD sebanyak 24 orang (9,84%), responden yang berpendidikan SMP sebanyak 26 orang (10,66%), responden yang berpendidikan SMA sebanyak 89 orang (36,48%), responden yang berpendidikan S1 sebanyak 98 orang (40,16%), dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 7 orang (2,86%).

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1) Uji Validitas

Dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 240 orang responden menghasilkan 24 variabel yang dinyatakan valid. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel memiliki r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

##### 2) Uji Reliabilitas

Dapat dilihat bahwa uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 240 orang responden menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel

memiliki nilai *alpha cronbach* sama dengan atau lebih dari 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Dari hasil uji dapat diketahui nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,533 yang berarti lebih besar dari *level of significant* 5%. (0,05). Hal ini menunjukkan data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

**2) Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji *heteroskedastisitas* melalui uji *Glejser* dapat dilihat bahwa sig. pada variabel X1 bernilai lebih dari 0.05 yaitu SOP (X<sub>1</sub>) bernilai 0,976. Dan dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan tidak terjadi *heteroskedastisitas* dalam model regresi pada penelitian ini dan variabel independen dinyatakan tidak mengalami *heteroskedastisitas*.

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	60,146	3,315		
SOP	,176	,082	,138	2,156	,032

Sumber : Data diolah, 2021

Persamaan regresi linier sederhana yang menyatakan pola pengaruh variabel bebas SOP (X<sub>1</sub>) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) di Alam *Boutique Resort* Umalas dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1$$

$$Y = 60,146 + 0,176X_1$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) a = 60,146 artinya apabila tidak perhatian terhadap SOP atau nilai adalah konstan maka kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas adalah sebesar 60,146
- 2) b1 = 0,176 artinya meningkatnya skor SOP sebesar satu-satuan akan

diikuti oleh meningkatnya skor kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas sebesar 0,176.

Berdasarkan penjelasan di atas secara umum dapat dinyatakan bahwa variable SOP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas. Ini menunjukan bahwa apabila SOP ditingkatkan maka kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya apabila SOP menurun maka kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas juga ikut menurun.

**Analisis Korelasi Sederhana**

Korelasi Sederhana

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	<b>,794<sup>a</sup></b>	0,631	0,650	1,191	0,192	4,650	1	238	0,032
a. Predictors: (Constant), SOP									
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan									

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi sederhana (R) adalah 0,794 berarti ada hubungan secara positif yang cukup kuat atau searah dan signifikan secara simultan antara SOP terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, berdasarkan kriteria tinggi-rendahnya hubungan menurut Sugiyono (2012:21) maka koefisien korelasi sederhana (R)

sebesar 0,749 di atas, terletak diantara 0,600 hingga 0,799 yang berarti korelasinya kuat. Hubungan positif menjelaskan adanya hubungan searah yaitu apabila SOP secara parsial meningkat, maka akan diikuti oleh kualitas pelayanan pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak.

**Analisis Determinasi**

Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>,794<sup>a</sup></b>	0,631	<b>0,615</b>	1,191

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diartikan bahwa SOP mempengaruhi kualitas pelayanan di Alam Boutique Resort Umalas sebesar 61,5% sedangkan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud misalnya pelatihan, profesionalisme kerja, motivasi kerja, dan sumber daya manusia.

**Uji Statistik t**

Uji Statistik T  
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	60,146	3,315		18,143	,000
SOP	,176	,082	,138	2,156	,032

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji statistik-t (*t-test*) mendukung hipotesis dari penelitian ini yaitu SOP secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalas adalah terbukti, bukan didapat secara kebetulan.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, terbukti bahwa standar operasional prosedur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak dengan hasil nilai koefisien sebesar 0,176, nilai T-hitung sebesar 2,156 dan nilai signifikansi sebesar 0,032 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Hipotesis pertama diterima. Dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) memiliki kontribusi yang penting dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak.

Pada dasarnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang benar oleh *room attendant* akan memberikan hasil kualitas pelayanan yang baik bagi para tamu. Hal ini dikarenakan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), *room attendant* dapat memperoleh petunjuk tentang tata cara

pembersihan kamar yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen hotel sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Disamping itu, melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), *room attendant* dapat memperoleh informasi atau petunjuk ketika menghadapi kendala dalam melakukan pekerjaan. Standar operasional prosedur (SOP) dapat menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan, sehingga semakin meningkatnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *room attendant* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan juga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meila Monika (2016) dan Achmad Baharudinsyah (2017) yang menunjukkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Magdalena Situmorang (2018) bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yenni Octavia Tanjung (2017) yang menyatakan bahwa standar operasional prosedur

(SOP) berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Standar operasional prosedur(SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ditunjukkan dari hasil uji secara parsial, bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam *Boutique Resort* Umalas Seminyak dengan hasil nilai koefisien sebesar 0,176, nilai T-hitung sebesar 2,156 dan nilai signifikansi sebesar 0,032 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan pentingnya SOP dalam peningkatan pelayanan, karena semakin meningkatnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *room attendant* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan juga. Dari hasil uji koefisien determinasi bahwa SOP mempengaruhi kualitas pelayanan di Alam *Boutique Resort* Umalassebesar 61,5% sedangkan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud misalnya pelatihan, profesionalisme kerja, motivasi kerja, dan sumber daya manusia.

### **Saran**

1. Disarankan bagi pihak manajemen hotel untuk meningkatkan penerapan standar operasional prosedur(SOP). Dimana pihak manajemen perlu meningkatkan kemampuan karyawan *room attendant* dalam bersikap sopan dan ramah terhadap para tamu, mampu bekerja dengan baik, tepat, cermat dan cepat dan menerapkan serta menjalankan standar operasional

prosedur(SOP) sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Disarankan bagi penelitian selanjutnya agar menambah variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain standar operasional prosedur(SOP), dan memperluas pemilihan lokasi penelitian dimana tidak hanya menggunakan satu perusahaan saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Baharudinsyah. 2017. *Pengaruh Efektivitas Program dan SOP Surabaya Single Window di dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di UPTSA Surabaya*. Program Studi Administrasi Negara, Universitas Airlangga.
- Agusnawar. 2000. *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Amigo Ajun Careri. 2019. *Peran Room Attendant dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Sheraton Surabaya Hotel & Towers*. Universitas Airlangga.
- Anita lie. 2016. *Cooperative Learning*. Jakarta: Grasindo
- Arikunto.2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- David Ahmad Jakim. 2019. *Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember*. Fakultas



- 
- Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
- Herma Fitry. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant di Rocky Plaza Hotel Padang*. Prodi Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Univesitas Negeri Padang.
- Kotschiver, L.H., & Luciani V. (2007). *Presenting Service : The Ultimate Guide for the food service professional*. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Made Handijaya Dewantara. 2019. *Analisis Tugas Room Attendant dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Cangu*. Politeknik Internasional Bali. Jurnal Manajemen Voume 1 Nomor 1 Maret 2019.
- Magdalena Situmorang. 2018. *Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Medan Baru*. Universitas Sumatera Utara.
- Mahersa Henggar Prakoso. 2017. *Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Pelayanan SPBU 44.555.05 Jalan Kaliurang Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Meila Monika. 2016. *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Rumekso (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Stephanie Tjitrokusmo dan Meliana Tumbelaka. 2013. *Analisis Penerapan SOP Pembersihan Kamar Di Hotel Satelit Surabaya*. Prodi Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*. ( 1. Indeks ed.). Jakarta.
- Yenni Octavia Tanjung. 2017. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara*. Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau. Pekanbaru.
-