

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUNJUNGAN TAMU DI HOTEL MANISE KOTA AMBON

Oleh:

Johana Vanesha Lushel Renyut¹⁾, Syafaruddin²⁾, Muhammad Sabir³⁾

Email: vansarenyut@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 91 tamu. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan tamu. Kinerja yang optimal berkontribusi pada kepuasan tamu dan meningkatkan kemungkinan kunjungan kembali. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen untuk meningkatkan pelatihan karyawan dan sistem penanganan keluhan.

Kata Kunci: *Kinerja Karyawan; Kunjungan Tamu; Hotel Manise; Kepuasan Pelanggan.*

I. Pendahuluan

Sektor perhotelan memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam mengembangkan industri pariwisata. Menurut Mangkunegara (2017), kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang dapat diukur melalui indikator seperti tingkat kunjungan tamu, yang menunjukkan keberhasilan pelayanan hotel. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel (Rivai, 2015).

Namun, tantangan seperti tingginya rotasi karyawan dan perubahan ekspektasi tamu akibat perkembangan teknologi menambah kompleksitas dalam industri ini. Sebagaimana dijelaskan oleh Afiffudin (2015), kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga pada sikap interpersonal karyawan.

Studi ini bertujuan untuk menggali lebih dalam hubungan antara kinerja karyawan dan kunjungan tamu di Hotel Manise, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Gap dalam penelitian ini terletak pada kurangnya studi yang mengeksplorasi aspek ini dalam konteks Hotel Manise, yang diharapkan dapat memberikan kebaruan bagi literatur manajemen perhotelan di Indonesia.

II. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja (*job performance*) lazim dipakai untuk menggambarkan keluaran nyata dari aktivitas kerja seseorang atau unit organisasi. Sejumlah

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

pakar mendefinisikannya sebagai berikut : Menurut Mangkunegara (2017 : 67) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Pengertian ini menekankan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan (kuantitas), tetapi juga dari seberapa baik dan sesuai hasil pekerjaannya dengan standar atau harapan (kualitas). Atau dengan kata lain bahwa kinerja karyawan adalah cerminan dari seberapa efektif dan efisien seorang karyawan dalam bekerja. Jika kualitas dan kuantitas hasil kerja tinggi, serta dilakukan dengan penuh tanggung jawab, maka karyawan tersebut dianggap memiliki kinerja yang baik. Dalam konteks penelitian di Hotel Manise, kinerja ini sangat penting karena berdampak langsung pada kepuasan dan keputusan tamu untuk berkunjung kembali.

Afiffudin (2015 : 45), Kinerja dipahami sebagai hasil dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan merujuk pada keterampilan atau kecakapan individu dalam menyelesaikan tugas tertentu, sedangkan motivasi menggambarkan dorongan internal seseorang untuk menunjukkan perilaku kerja dan kesediaan untuk berusaha. Seseorang akan cenderung menjalankan tugasnya secara optimal apabila ia memiliki keinginan yang kuat untuk menyelesaikannya dengan baik.

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Siswanto, 2015:43), kinerja atau *performance* pada hakikatnya merupakan segala sesuatu yang dilakukan atau bahkan tidak dilakukan oleh seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Yuniarsih, Tjuju dan Suwatno (2018 : 67) berpendapat bahwa kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian nyata yang ditunjukkan oleh individu setelah melaksanakan tanggung jawab serta perannya dalam suatu organisasi. Sementara itu, kinerja yang produktif mencerminkan tingkat pencapaian kerja yang menunjukkan efektivitas serta efisiensi yang tinggi.

Sinambela (2012 : 99), dijelaskan bahwa kinerja (*performance*) pada intinya mencerminkan segala bentuk tindakan atau perilaku baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh seorang karyawan dalam lingkup pekerjaannya. Boudreau dan Milkovich (dalam Siswanto, 2015:97) menyatakan bahwa kinerja karyawan menunjukkan sejauh mana individu mampu menyelesaikan tugas yang mengacu pada standar yang telah disepakati.

Dari berbagai definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai merupakan output dari rangkaian aktivitas pada fungsi tertentu yang dijalankan oleh pegawai. Output tersebut menunjukkan sejauh mana pegawai mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan Menurut Siswanto (2015 : 68) Kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

diberikan kepadanya. Menurut Rivai (2015 : 90), memberikan pengertian bahwa

“Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.”

Menurut Sinambela (2012 : 56) kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kegiatan seseorang yang dapat melaksanakan tugas sesuai target atausasaran dari karyawan tersebut.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana individu berhasil menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tertentu berdasarkan standar yang telah ditentukan. Menurut Boudreau dan Milkovich (dalam Rivai 2015 : 89), kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu:

a). Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merujuk pada kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai jenis tugas yang terkait dengan pekerjaan tertentu. Secara umum, kemampuan seseorang terdiri dari dua aspek utama:

1. Kemampuan fisik, yang dibutuhkan untuk aktivitas yang menuntut kekuatan fisik, kecekatan, dan ketahanan tubuh. Ini mencakup kekuatan dinamis, daya tahan tubuh, kekuatan statis, fleksibilitas tubuh, koordinasi motorik, keseimbangan, serta stamina.
2. Kemampuan intelektual atau mental, yaitu kapabilitas dalam menjalankan fungsi-fungsi kognitif seperti kemampuan berhitung, pemahaman terhadap bahasa, kecepatan dalam menangkap informasi, kemampuan bernalar secara induktif dan deduktif, visualisasi spasial, serta daya ingat.

b). Motivasi (*Motivation*)

Motivasi dapat dipahami sebagai keinginan individu untuk mengerahkan usaha secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi ini muncul ketika upaya tersebut sejalan dengan kemampuan yang dimiliki serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pribadi individu.

c). Peluang (*Opportunity*)

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

Peluang menggambarkan sejauh mana karyawan memiliki akses terhadap kondisi yang mendukung dalam bekerja. Hambatan-hambatan dapat muncul apabila lingkungan tidak kondusif, seperti kurangnya alat kerja, terbatasnya bahan dan sumber daya, kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, kurangnya dukungan rekan kerja, tidak adanya prosedur yang jelas, minimnya informasi dalam pengambilan keputusan, serta keterbatasan waktu kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas secara optimal.

Menurut Mathis dan Jackson yang dikutip oleh Siswanto (2015 : 90), kinerja dipandang sebagai elemen penting yang menjembatani antara implementasi strategi dan pencapaian hasil organisasi. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja seorang individu dalam organisasi, antara lain: tingkat kemampuan, motivasi kerja, dukungan yang tersedia, jenis pekerjaan yang dilakukan, serta keterikatan atau hubungan karyawan dengan organisasinya. .

Menurut Wirawan (2009 : 27), kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi. Faktor-faktor tersebut mencakup lingkungan internal organisasi, lingkungan eksternal organisasi, serta faktor internal dari pegawai itu sendiri. Penjelasan masing-masing faktor sebagai berikut :

- a. Faktor Internal Pegawai. Faktor ini berasal dari dalam diri individu, baik yang bersifat bawaan maupun hasil pembelajaran. Faktor bawaan mencakup karakter pribadi, potensi fisik dan mental, serta temperamen. Sementara itu, faktor yang diperoleh selama perkembangan mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, pengalaman kerja, motivasi, dan etos kerja.
- b. Faktor Lingkungan Internal Organisasi. Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh dukungan dari organisasi tempat mereka bekerja. Apabila organisasi menyediakan sistem kerja yang baik, kompensasi yang layak, dan iklim kerja yang positif, maka hal ini akan mendorong peningkatan kinerja. Sebaliknya, kinerja cenderung menurun jika organisasi gagal menciptakan lingkungan yang mendukung.
- c. Faktor internal organisasi lainnya Beberapa elemen lain dari internal organisasi juga turut memengaruhi kinerja, seperti strategi organisasi yang diterapkan, ketersediaan sumber daya, sistem manajemen, dan mekanisme pemberian kompensasi. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk menciptakan sistem internal yang mendukung produktivitas kerja karyawan.
- d. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi. Faktor eksternal merujuk pada kondisi atau peristiwa di luar organisasi yang berdampak pada kinerja pegawai. Hal ini dapat meliputi kebijakan pemerintah,

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

dinamika sosial-ekonomi, perubahan teknologi, atau kondisi pasar yang memengaruhi stabilitas kerja dan operasional organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor internal individu dan faktor eksternal atau lingkungan kerja.

Faktor internal mencakup aspek-aspek yang berasal dari dalam diri pegawai seperti kondisi fisik, kemampuan kognitif, motivasi, potensi bawaan seperti bakat dan kepribadian, serta ciri khas personal lainnya.

Sementara itu, faktor eksternal meliputi kesempatan kerja yang tersedia, dukungan dari lingkungan sekitar, budaya kerja, kondisi dan dinamika organisasi, serta karakteristik struktural organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku dan hasil kerja pegawai.

Menurut Siswanto, (2015 : 95), meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Gagasan ini berlandaskan pada pemikiran bahwa sebuah tim dapat berkembang secara cepat dan berkelanjutan melalui proses evaluasi terhadap keberhasilan dan kesalahan yang dialami.

Menurut Wirjana (2007 : 80), secara umum kinerja dapat diklasifikasikan ke dalam dua level, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Rendahnya mutu kinerja pada level organisasi biasanya disebabkan oleh faktor-faktor seperti kepemimpinan yang tidak efektif, manajemen yang belum profesional, serta sistem kerja yang belum optimal. Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja dan mengatasi berbagai permasalahan yang menghambat proses tersebut, Schaffer sebagaimana dikutip oleh Wirjana (2007:78), mengusulkan sejumlah strategi untuk diterapkan.

a) Penentuan Prioritas Tujuan

Langkah awal adalah menyelesaikan masalah yang paling mendesak terlebih dahulu, seperti menurunkan biaya operasional yang berlebihan, memperbaiki kualitas yang rendah, atau mengejar target yang belum tercapai. Setiap persoalan tersebut perlu diselesaikan secara menyeluruh.

b) Penetapan Hasil yang Diinginkan

Tujuan yang ditetapkan harus memenuhi prinsip SMART, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis, dan memiliki batasan waktu yang jelas.

c) Komunikasi yang Efektif

Penyampaian informasi harus dilakukan dengan jelas agar semua pihak memahami arah dan tujuan yang ingin dicapai.

d) Pembagian Tanggung Jawab

Pihak manajemen perlu menetapkan pembagian tugas secara terstruktur, sehingga setiap individu dalam organisasi

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

mengetahui tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

e) Replikasi dan Pengembangan Proses

Keberhasilan dalam mencapai tujuan dapat dijadikan model untuk diterapkan pada tujuan-tujuan baru atau memperluas cakupan dari tujuan sebelumnya.

Strategi peningkatan kinerja yang diterapkan pada level organisasi juga dapat disesuaikan dan diterapkan pada tingkat individu guna mendukung peningkatan performa personal, dengan penyesuaian sebagai berikut :

- 1) Penentuan sasaran dilakukan dengan memilih area yang paling membutuhkan penanganan prioritas.
- 2) Merumuskan hasil yang diharapkan melalui penetapan target dan tolok ukur yang jelas.
- 3) Menyusun indikator kerja sebagai dasar untuk memantau perkembangan menuju pencapaian sasaran.
- 4) Melakukan evaluasi terhadap perkembangan serta menelaah umpan balik guna memastikan tercapainya target dan standar yang telah ditentukan.
- 5) Proses ini dilakukan secara berkelanjutan dengan menerapkannya pada sasaran lain berdasarkan skala prioritas baru.

Karyawan adalah : segala sesuatu yang merupakan aset perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena perkembangan perusahaan sangat bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan. Menurut Mila Badriyah (2015 : 12) “karyawan merupakan aset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya”. Sedangkan menurut Edy Sutrisno (2016 : 3) “karyawan merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa)”.

Karyawan merupakan aset perusahaan, kehadiran tenaga kerja memiliki peranan yang sangat vital dalam suatu perusahaan, karena tanpa keterlibatan mereka, aktivitas operasional dan proses produksi tidak akan berjalan secara optimal.

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Pasal 1 Ayat 2, dijelaskan bahwa karyawan adalah individu yang memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa, baik untuk keperluan pribadi maupun kebutuhan masyarakat, yang dilakukan dalam ikatan kerja atau secara mandiri.

Dari definisi tersebut maka yang dimaksud tenaga kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

(perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktivitas tidak akan terlaksana. Karyawan memiliki peran penting dalam menentukan perencanaan, sistem kerja, alur proses, serta sasaran yang ingin diraih oleh organisasi.

Menurut Hasibuan (2002 : 132), karyawan didefinisikan sebagai individu yang memberikan kontribusi berupa tenaga maupun pemikiran, dan sebagai imbalannya memperoleh kompensasi atau upah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Oleh karena itu karyawan merupakan unsur penting dalam rangka pencapaian tujuan disuatu perusahaan, dengan adanya kualitas sumber daya Kemampuan serta keterampilan individu dalam bekerja menjadi faktor penting yang memungkinkan perusahaan berjalan secara optimal dan terarah.

Ernawan (2007 : 15) menjelaskan bahwa hak adalah sesuatu yang secara moral atau hukum harus diberikan kepada seseorang berdasarkan posisi atau peran yang dimilikinya. Sebaliknya, kewajiban adalah suatu bentuk tanggung jawab, baik berupa barang maupun jasa, yang harus dijalankan oleh individu karena peran atau fungsinya dalam suatu konteks sosial atau pekerjaan.

1) Hak atas Upah/Gaji

Upah merupakan kompensasi dalam bentuk uang yang menjadi hak tenaga kerja sebagai balasan atas pekerjaan yang telah atau akan diselesaikan. Pembayaran ini dilakukan oleh pemberi kerja berdasarkan perjanjian, kesepakatan, atau aturan hukum, dan mencakup tunjangan yang juga dapat dinikmati oleh keluarganya. Setiap tenaga kerja berhak atas pendapatan yang memadai untuk menjamin kehidupan yang layak secara manusiawi.

2) Hak Mendapatkan Pekerjaan dan Penghasilan yang Layak
Pendapatan layak mengacu pada jumlah penghasilan yang mampu mencukupi kebutuhan dasar pekerja dan keluarganya. Ini mencakup kebutuhan pokok seperti pangan, tempat tinggal, pakaian, serta layanan penting lainnya seperti transportasi, layanan kesehatan, dan pendidikan anak.

3) Hak Memilih dan Berpindah Pekerjaan

Sesuai dengan Pasal 31 Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003, setiap individu memiliki hak serta kesempatan yang sama untuk menentukan pilihan pekerjaan, berganti profesi, atau mengejar peluang kerja yang sesuai dengan potensi dan keterampilannya, baik di dalam negeri maupun luar negeri, guna memperoleh penghasilan yang layak.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

- 4) Hak atas Pengembangan Kompetensi dan Keahlian
Dalam Pasal 11 UU No. 13 Tahun 2003 tentang pelatihan kerja, disebutkan bahwa bekerja tidak hanya berkaitan dengan penghasilan, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan. Oleh karena itu, karyawan memiliki hak untuk mengikuti pelatihan kerja atau pengembangan keahlian guna meningkatkan kompetensi profesionalnya.
- 5) Hak atas Perlindungan Kesehatan, Keselamatan, dan Martabat
Berdasarkan Pasal 86 UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003, setiap pekerja berhak mendapatkan perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja, serta jaminan bahwa mereka akan diperlakukan secara bermartabat dan etis. Hal ini menuntut perusahaan untuk menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) yang sesuai dengan ketentuan dan kebijakan internal perusahaan.
- 6) Hak atas istirahat tahunan, tiap-tiap kali setelah ia mempunyai masa kerja 12 (dua belas) bulan berturut-turut pada satu majikan atau beberapa majikan dari satu organisasi majikan
- 7) Berhak menerima kompensasi atas cuti tahunan yang belum digunakan, apabila hubungan kerja berakhir. kerja ia sudah mempunyai masa kerja sedikitnya enam bulan terhitung dari saat ia berhak atas istirahat tahunan yang terakhir, yaitu dalam hal bila hubungan kerja diputuskan oleh majikan tanpa alasan-alasan mendesak yang diberikan oleh buruh, atau oleh buruh karena alasan-alasan mendesak oleh majikan.
- 8) Hak untuk melakukan perundingan atau penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui bipartit, mediasi, konsiliasi, arbitrase dan penyelesaian melalui pengadilan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diartikan bahwa hak-hak karyawan terdiri dari hak atas upah, hak untuk pembinaan, hak untuk babas memilih, hak untuk melakukan perundingan, hak untuk istirahat dan hak perlindungan

Menurut Ivonne (2019 : 70), dalam perusahaan memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti :

- a. Melaksanakan pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan produksi yang optimal.

- b. Kepatuhan pada aturan perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

harus dipenuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam pekerjaan.

c. Menciptakan ketenangan kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan

Dari ketiga kewajiban tersebut, kesimpulannya adalah setiap karyawan harus mampu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan menciptakan ketenangan dalam kerja dan diharapkan karyawan menjalankan tugasnya dengan baik agar tercapai tujuan dan mendapatkan hasil yang optimal.

B. Pengembangan Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara atau jawaban terhadap identifikasi penelitian mengenai hubungan dua variabel atau lebih. Dari uraian latar belakang dan kerangka pemikiran, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis sebagai berikut :

H0 : Diduga tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon.”

H1 : Diduga ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon.”

III. Metodologi penelitian

2.1. Deskripsi Metode Penelitian

- **Jelaskan Jenis Penelitian:** Sebutkan secara jelas bahwa ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan berikan alasan mengapa metode ini dipilih.
- **Penggunaan Kuesioner:** Detailkan jenis kuesioner yang digunakan, termasuk jumlah item, skala pengukuran (misalnya, skala Likert), dan cara distribusinya.

2.2. Populasi dan Sampel

- **Definisi Populasi:** Deskripsikan populasi secara lebih rinci, termasuk karakteristik demografis dan alasan pemilihan Hotel Manise sebagai lokasi penelitian.
- **Teknik Sampling:** Jelaskan lebih lanjut tentang teknik accidental sampling dan alasan pemilihan metode ini. Sertakan pertimbangan etis dalam pengambilan sampel.

2.3. Prosedur Pengumpulan Data

- **Langkah-Langkah Pengumpulan Data:** Sertakan langkah-langkah yang diambil dalam proses pengumpulan data, seperti persetujuan dari manajemen hotel, cara menjelaskan kuesioner kepada responden, dan waktu yang dibutuhkan.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

2.4. Analisis Data

- **Detail Analisis Statistik:** Berikan penjelasan lebih lanjut tentang teknik analisis statistik yang digunakan. Misalnya, jelaskan bagaimana analisis regresi linier dilakukan dan software yang digunakan (misalnya, SPSS).
- **Uji Validitas dan Reliabilitas:** Tambahkan penjelasan mengenai bagaimana uji validitas dan reliabilitas dilakukan, termasuk metode statistik yang digunakan untuk menguji kedua aspek tersebut.

2.5. Pertimbangan Etis

- **Aspek Etis:** Sertakan informasi tentang bagaimana penelitian ini mempertimbangkan aspek etis, seperti anonimitas responden, persetujuan yang diinformasikan, dan hak responden untuk menarik diri kapan saja.

2.6. Keterbatasan Penelitian

- **Identifikasi Keterbatasan:** Sebutkan keterbatasan yang mungkin ada dalam metodologi, seperti ukuran sampel yang terbatas atau potensi bias dalam pengisian kuesioner.

IV. Hasil Analisis

4.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi data yang diperoleh dari hasil lapangan. Data yang ditampilkan merupakan hasil pengolahan dari data mentah menggunakan metode statistik deskriptif. Dalam deskripsi data ini disajikan distribusi frekuensi untuk setiap indikator, lengkap dengan persentase dan skor yang diperoleh.

Mengacu pada judul serta rumusan masalah, penelitian ini mencakup dua variabel, yaitu kinerja karyawan (X) dan kunjungan tamu (Y). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 91 orang tamu yang menginap di Hotel Manise. Penjabaran masing-masing variabel berdasarkan hasil pengisian kuesioner dapat dilihat dalam uraian berikut :

a. Statistik Deskriptif

1). Variabel Kinerja Karyawan (X)

Statistik deskriptif untuk skor total kinerja karyawan (X) disajikan dalam tabel 4.6, sebagai berikut :

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Variabel X

Statistik	Nilai
N (Valid)	91
Mean	48.36
Median	48
Mode	47
Std. Deviation	4.41
Minimum	40
Maximum	59

Sumber: Output SPSS versi 27

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

Nilai rata-rata (mean) sebesar 48,36 dari skor maksimum 60 (sekitar 80,6%) mencerminkan bahwa para tamu memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap kinerja karyawan. Nilai median yang berada di angka 48, yang hampir sama dengan nilai rata-rata, menunjukkan distribusi data yang cenderung simetris. Skor yang berada dalam rentang 40 hingga 59 mengisyaratkan tidak adanya nilai ekstrem di kedua ujung distribusi, serta menunjukkan konsentrasi data yang relatif merata di sekitar nilai tengah.

2). Variabel Kunjungan Tamu (Y)

Statistik deskriptif untuk skor total kunjungan tamu (Y) disajikan dalam tabel 4.7, sebagai berikut :

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Variabel Y

Statistik	Nilai
N (Valid)	91
Mean	44.15
Median	44
Mode	43
Std. Deviation	4.09
Minimum	36
Maximum	54

Sumber : Output SPSS versi 27

Rata-rata (mean) sebesar 44,15 dari total skor maksimum 55 (sekitar 80,3%) menunjukkan bahwa mayoritas tamu memiliki kecenderungan kuat untuk melakukan kunjungan ulang. Nilai median yang berada di angka 44 dan hampir identik dengan mean mengindikasikan bahwa distribusi data cenderung normal. Rentang skor antara 36 hingga 54 mencerminkan adanya variasi dalam persepsi tamu, meskipun tidak ditemukan nilai yang ekstrem.

b. Perbandingan Ringkas Variabel X dan Y

Perbandingan statistik deskriptif antara Variabel X dan Y dapat dilihat pada data yang disajikan di bawah ini :

Tabel 4.8
Perbandingan Statistik Deskriptif Variabel X dan Y

Variabel	Mean	Median	Std. Dev	Min	Max
Kinerja Karyawan (X)	48.36	48	4.41	40	59
Kunjungan Tamu (Y)	44.15	44	4.09	36	54

Sumber : Output SPSS versi 27

Kedua variabel menunjukkan nilai rata-rata yang melebihi 80% dari skor maksimal, mengindikasikan bahwa tamu memiliki

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

pandangan positif terhadap kinerja karyawan serta keinginan untuk berkunjung kembali. Nilai standar deviasi yang kurang dari 10% dari mean mengisyaratkan adanya konsistensi dalam persepsi antar responden. Selain itu, kedekatan antara median dan rata-rata mendukung asumsi distribusi normal yang diperlukan untuk tahapan analisis berikutnya :

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur dengan tepat sesuai dengan apa yang dimaksud untuk diukur. Dalam evaluasi terhadap instrumen pengumpulan data, validitas umumnya dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor digunakan ketika item disusun berdasarkan lebih dari satu faktor yang memiliki kesamaan tertentu. Pengujian validitas faktor dilakukan dengan mengkorelasikan skor faktor (hasil penjumlahan item dalam satu faktor) dengan total skor dari seluruh faktor. Sementara itu, validitas item diuji dengan melihat korelasi antara skor suatu item dengan total skor seluruh item.

Uji validitas dilakukan melalui analisis korelasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Item dikategorikan valid apabila nilai signifikansinya berada di bawah 0,05. Hasil lengkap pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel X (Kinerja Karyawan)

Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel N=91	Valid
1	0,801	0,206	Ya
2	0,415	0,206	Ya
3	0,654	0,206	Ya
4	0,264	0,206	Ya
5	0,272	0,206	Ya
6	0,654	0,206	Ya
7	0,605	0,206	Ya
8	0,801	0,206	Ya
9	0,605	0,206	Ya
10	0,284	0,206	Ya
11	0,801	0,206	Ya
12	0,801	0,206	Ya

Sumber: Output SPSS versi 27

Berdasarkan Tabel 4.9, seluruh dua belas item menunjukkan nilai r-hitung yang melebihi r-tabel sebesar 0,206, sehingga dapat dinyatakan valid. Oleh karena itu, seluruh indikator

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

yang digunakan untuk mengukur variabel "kinerja karyawan" telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya :

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kunjungan Tamu)

Item	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel N = 91	Valid
1	0,764	0,206	Ya
2	0,414	0,206	Ya
3	0,675	0,206	Ya
4	0,263	0,206	Ya
5	0,272	0,206	Ya
6	0,675	0,206	Ya
7	0,619	0,206	Ya
8	0,764	0,206	Ya
9	0,619	0,206	Ya
10	0,283	0,206	Ya
11	0,764	0,206	Ya

Sumber: Output SPSS versi 27

Tabel 4.10 memperlihatkan bahwa kesebelas item memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel (0,206), sehingga seluruh indikator pada variabel "Kunjungan Tamu" dinyatakan valid dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Sebuah item dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan konsistensi atau kestabilan dalam kurun waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji dengan menggunakan formula Cronbach Alpha. Ringkasan hasil pengujian reliabilitas untuk setiap variabel disajikan pada Tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Kinerja Karyawan (X)	12	0,748
Kunjungan Tamu (Y)	11	0,710

Sumber: Output SPSS versi 27

Cronbach's Alpha untuk X (0,748) dan Y (0,710) keduanya di atas 0,70, menunjukkan konsistensi internal instrumen yang memadai dan siap digunakan untuk analisis selanjutnya.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

d. Uji Normalitas Data

Tabel 4.12

Hasil Uji Kolmogorov–Smirnov (Unstandardized Residual)

Statistik	Nilai
N	91
Mean	0,026
Std. Deviation	0,243
Most Extreme Differences (Absolute)	0,093
Most Extreme Differences (Positive)	0,093
Most Extreme Differences (Negative)	-0,093
Test Statistic (D)	0,093
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,051

Sumber: Output SPSS versi 27

Berdasarkan Tabel 4.12, diperoleh nilai p sebesar 0,051 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi residual bersifat mendekati normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas dalam regresi linear sederhana telah terpenuhi, karena nilai Asymp. Sig. (0,051) melampaui batas signifikansi 0,05. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat normalitas residual dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

4.2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon. Proses analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Adapun hasil dari pengolahan data menggunakan program tersebut disajikan sebagai berikut :

a. Koefisien Regresi

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel kinerja karyawan (X) terhadap kunjungan tamu (Y) di Hotel Manise Kota Ambon. Analisis dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS, dan hasil regresinya disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.13

Koefisien Regresi

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0,619	0,285		-2,173	.032
Kinerja Karyawan (X)	0,926	0,0059	0,998	157,710	< 0,001

a Dependent Variabel : Kunjungan Tamu

Sumber: Output SPSS versi 27

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 27, diperoleh bentuk persamaan regresi yang dapat disajikan sebagai berikut :

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

$$Y = a + bx$$

Dimana :

X = Kinerja Karyawan

Y = Kunjungan Tamu

a = Bilangan Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,619 + 0,926 X$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

a = -0,619 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kinerja karyawan sebesar -0,619. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kunjungan tamu.

b = 0,926 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kinerja karyawan 1 satuan maka akan meningkatkan kunjungan tamu sebesar 0,926 dengan variabel lain tetap.

Atau dengan kata lain Tabel 4.8 menyajikan persamaan regresi: $Y = -0,619 + 0,926 X$. Koefisien X (0,926; $p < 0,001$) berarti setiap penambahan 1 poin skor kinerja karyawan rata-rata meningkatkan skor kunjungan tamu sebesar 0,926 poin.

Konstanta variabel kunjungan tamu sebesar -0,619 mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan memberikan dampak terhadap meningkatnya jumlah kunjungan tamu. Nilai koefisien variabel X sebesar 0,926 menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja karyawan dan kunjungan tamu. Artinya, semakin optimal kinerja karyawan, maka kecenderungan tamu untuk berkunjung ke hotel akan semakin tinggi.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.14

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,998	0,996	0,996	0,246

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable : Kunjungan Tamu

Sumber: Output SPSS versi 27

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai R mencapai 0,998, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas, yaitu kinerja karyawan, dengan variabel terikat sebesar 99,8%.

Untuk mengetahui tingkat kecocokan antara variabel X dan variabel Y, dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) yang tercatat sebesar 0,996 atau setara dengan 99,6%. Ini berarti bahwa kinerja karyawan (X) memberikan kontribusi sebesar 99,6% terhadap variasi kunjungan tamu (Y), sebagaimana ditunjukkan dalam output *model summary* dari SPSS. Sementara itu, sisanya sebesar 0,4% (diperoleh dari 100% dikurangi 99,6%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

c. Uji ANOVA

Tabel 4. 15

ANOVA

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1 502,470	1	1 502,470	24 872,43	.000
Residual	5,376	89	0,060		
Total	1 507,846	90			

a. Dependent Variable: Kunjungan Tamu

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS versi 27

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F sebesar 24.872,43, yang menandakan bahwa model regresi yang digunakan sangat baik. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel kinerja karyawan dan kunjungan tamu. Dengan kata lain, kinerja karyawan memiliki pengaruh nyata terhadap jumlah kunjungan tamu.

1. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah :

a. H_0 : Diduga tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon.

b. H_1 : Diduga ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon.

Tabel 4.16

Uji Signifikansi Koefisien Regresi

Uji	Statistik	Df	t kritik ($\alpha = 0,05$)	Sig. (p)	Keputusan
Koefisien X	157,710	89	$\pm 1,990$	< 0,001	Tolak H_0

Sumber: Output SPSS versi 27

Berdasarkan Tabel 4.16, nilai t-hitung sebesar 157,710 jauh melampaui nilai t-kritis yaitu $\pm 1,990$, dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Dengan kata lain, terdapat

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap jumlah kunjungan tamu di Hotel Manise Kota Ambon.

Analisis data menunjukkan bahwa rata-rata skor kinerja karyawan adalah 48,36, sementara rata-rata skor kunjungan tamu adalah 44,15. Uji regresi menunjukkan koefisien regresi positif (0,926) yang signifikan ($p < 0,001$), mengindikasikan bahwa peningkatan satu poin dalam kinerja karyawan dapat meningkatkan kunjungan tamu. Koefisien determinasi ($R^2 = 0,996$) menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi kunjungan tamu dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan.

V. Pembahasan

Temuan dari uji hipotesis menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki peran krusial dalam mendorong niat tamu untuk melakukan kunjungan ulang, dengan pengaruh yang sangat signifikan. Nilai koefisien regresi ($\beta = 0,926$) menunjukkan bahwa peningkatan kecil dalam kualitas kerja karyawan secara langsung berkaitan dengan meningkatnya keinginan tamu untuk kembali. Hasil ini sejalan dengan penelitian Waqanimaravu dan Arasanmi (2020), yang menyatakan bahwa kecepatan dan keandalan pelayanan staf pada hotel berbintang empat secara signifikan memengaruhi keputusan tamu untuk menginap kembali. Di tengah ketatnya kompetisi industri perhotelan di Ambon, di mana tersedia banyak pilihan akomodasi, kemampuan merespons permintaan dengan cepat dan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten menjadi faktor unggulan yang menentukan daya saing.

Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi ($R^2 = 0,996$) menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi dalam niat tamu untuk kembali berkunjung dapat dijelaskan melalui persepsi mereka terhadap kualitas kinerja pegawai. Crossman (2024) menggarisbawahi bahwa kemampuan staf dalam menyesuaikan layanan secara personal terhadap kebutuhan masing-masing tamu memperkuat korelasi antara mutu pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sebagai contoh, dalam situasi lonjakan tamu secara tiba-tiba atau permintaan kamar yang tidak biasa, respons cepat dan fleksibilitas karyawan mampu meredam potensi kekecewaan dan bahkan mengubahnya menjadi pengalaman yang menyenangkan. Di Hotel Manise, keahlian semacam ini dapat menjadi modal penting untuk membangun reputasi sebagai penyedia layanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Temuan nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi ($R^2 = 0,996$) dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (2003) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan, khususnya melalui kinerja karyawan, merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tingginya nilai R^2 ini menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi intensi kunjungan tamu dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan, sehingga memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap perilaku konsumen

Selain itu, hasil ini juga konsisten dengan penelitian Tanković et al. (2023) yang menemukan bahwa sikap empati, komunikasi yang jelas, dan kesopanan karyawan berperan penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung literatur sebelumnya, tetapi juga menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan merupakan strategi yang sangat efektif untuk mendorong loyalitas dan intensi kunjungan ulang tamu hotel.

Komunikasi yang dilakukan secara efektif terbukti menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan serta mendorong keinginan mereka untuk kembali menginap. Sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman et al. (2003), sikap empati, kejelasan informasi, dan kesopanan dalam interaksi merupakan dimensi layanan yang memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Di wilayah acuan utama dalam terbentuknya opini dan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang masih menjadi pengaruh kuat dalam pengambilan keputusan konsumen lokal. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan ramah namun profesional dapat memperkaya pengalaman tamu dan secara alami menciptakan citra positif terhadap hotel. .

Dalam praktiknya, manajemen Hotel Manise disarankan untuk memperkuat pelatihan berbasis praktik langsung seperti simulasi peran (role-play) yang menggunakan situasi nyata, misalnya: merespons keluhan pelanggan, bekerja sama lintas departemen saat tingkat hunian membludak, serta menyesuaikan pelayanan ketika ada perubahan mendadak dalam permintaan.. Adzoyi et al. (2018) melaporkan bahwa pelatihan adaptabilitas karyawan semacam ini mampu meningkatkan retensi pelanggan hingga sebesar 15% dalam kurun enam bulan. Selain itu, penerapan survei *digital real-time* pada saat *check-out* akan menyediakan data umpan balik segera, sekaligus menjadi dasar bagi skema insentif kinerja berbasis indikator layanan (Indikator Kinerja Utama), sehingga memacu motivasi staf untuk terus meningkatkan performa atau dengan kata lain membantu menilai apakah kinerja sudah sesuai harapan atau belum.

Di samping itu, memperluas kerangka penelitian dengan menambahkan variabel seperti tarif kamar, efektivitas promosi berbasis digital, serta aksesibilitas informasi secara daring akan menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu untuk berkunjung setelah masa pandemi. Dengan pendekatan tersebut, penyusunan strategi pengelolaan sumber daya manusia dan pemasaran di Hotel Manise Kota Ambon dapat dilakukan secara lebih terpadu dan tepat sasaran.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

Hasil ini mengindikasikan bahwa manajemen Hotel Manise perlu mempertahankan standar kinerja yang tinggi, khususnya pada karyawan yang berinteraksi langsung dengan tamu, seperti Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage Service. Pelatihan secara berkala, terutama dalam keterampilan komunikasi dan kemampuan beradaptasi dengan para pelanggan terutama dalam hal penanganan komplain, menjadi penting agar kepuasan tamu tetap terjaga dan kunjungan ulang tamu akan meningkat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kunjungan tamu. Kecepatan dan kualitas layanan karyawan berkontribusi pada tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL, yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam industri perhotelan. Pelatihan karyawan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan manajemen keluhan diusulkan sebagai strategi untuk meningkatkan pengalaman tamu.

VI. Kesimpulan

Kinerja karyawan yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kunjungan tamu di Hotel Manise. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen memperkuat program pelatihan berkelanjutan dan sistem penanganan keluhan yang efektif. Implementasi survei umpan balik real-time juga diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Afiffudin, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Pustaka Setia
- Damayanti dkk, 2021, *Buku Pintar Bahasa Dan Sastra*, Jakarta : Araska
- Edy Sutrisno, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana
- Ernawati, 2007, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ferdinand Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Jakarta : Penerbit University Press
- Hasibuan, M. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Bumi Aksara
- Hermawan, dkk., 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*, Depok : PT Rajagrafindo Persada
- Ivonne, 2019, *Digital Marketing (Tinjauan Konseptual)*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Mila Badriyah, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2003). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Nawir S, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bali Kota Makassar*, Universitas Makassar Indonesia.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2015. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Edisi Ke-3, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siswanto, A., Farid, M. F., Misno BP, A., Arijulmanan, Syarif K, A., & Fahmi, A. (2015). *HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- .Soedarjadi., 2012. *Kebijakan Kinerja Karyawan*.Yokjakarta : BPFE
- Sulastiyono, 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Ghalia Indonesia,.
- Sutanto, H. 2010. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : PT Alfabet
- Tjiptono. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta : Andi Offset
- Tanković, A. Č., Šegarić, K., & Pivčević, S. (2023). Enhancing customer loyalty through effective service communication: The role of empathy and politeness. *Service Business*, 17(3), 455–472. <https://doi.org/10.1007/s11628-023-00563-1>
- Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. (2020). *The impact of organizational culture on employee performance*. **Journal of Business and Management Studies**, 8(2), 45–58.
- Wirawan., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada,.
- Wirjana.Berdardine, 2010. *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta : Andi.

¹⁾ Johana Vanesha Lushel Renyut, Mahasiswa Prodi. Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

²⁾ Syafaruddin, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar

³⁾ Muhammad Sabir, Dosen Tetap Prodi Adm. Hotel Univ. Tamalatea Makassar